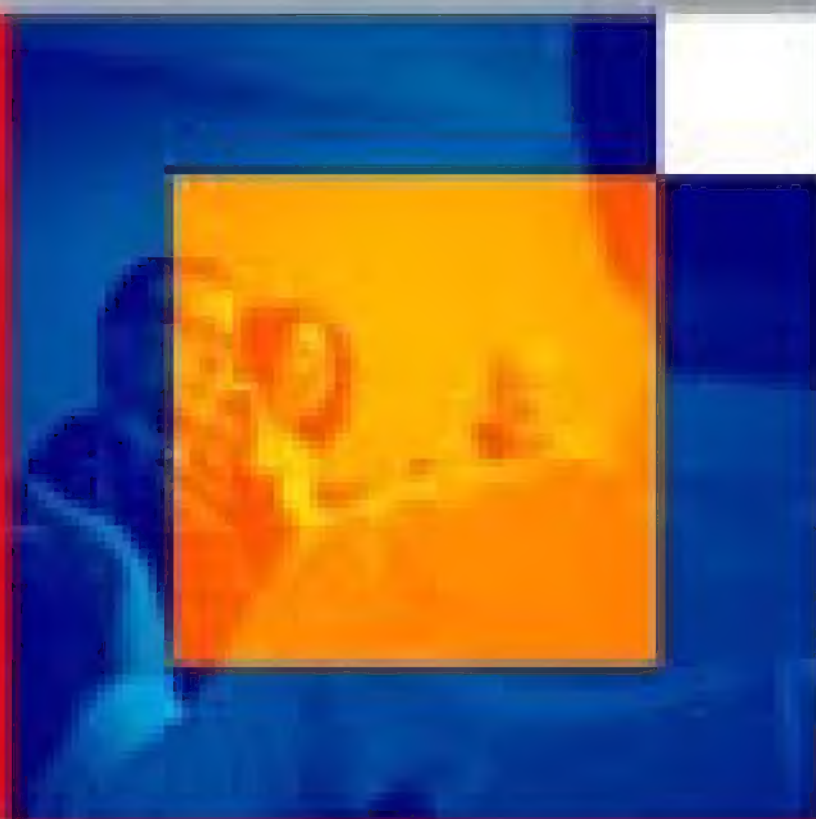


دكتور محمد حسن عليم

مهارات

# المقايسة الشخصية الناجحة



# مهارات المقابلة الشخصية الناجحة

(دليل إرشادى لكيفية النجاح فى إجراء  
المقابلة، وكيفية اجتياز المقابلات الشخصية)

دكتور

محمد حسن غانم



مكتبة الأنجلو المصرية

## المحتويات

الصفحة

الموضوع

مقدمة .....

### الفصل الأول

#### مدخل إلى المقابلة

- تعريف المقابلة .....
- تاريخ المقابلة .....
- أسس ومبادئ المقابلة .....
- مزايا المقابلة .....
- عيوب المقابلة .....
- طرق معالجة عيوب المقابلة .....

### الفصل الثاني

#### الشروط الواجب توافرها في شخصية القائم بالمقابلة

- ١- وجهة نظر فرج طه .....
- تعليق .....
- ٢- وجهة نظر Wkein .....
- تعليق .....
- ٣- وجهة نظر والزفانديك بنجهام وبروس فيكتور مور .....
- تعليق .....
- رأينا في الشروط الواجب توافرها في شخصية القائم بالمقابلة .....

### الفصل الثالث

#### المقابلة : أشكالها- أنواعها

- الفرق بين المقابلة والمحادثة .....
- تصنيف المقابلة .....
- شكل المقابلة .....

## الصفحة

## الموضوع

..... أنواع المقابلات -

## الفصل الرابع

## المقابلة في مجال العمل

- ..... مدخل إلى العمل -
- ..... العمل وأهميته بالنسبة للإنسان -
- ..... واجبات القائم بالمقابلة في مجال العمل -
- ..... ملاحظات أولية حول سوق العمل في مصر الآن -
- ..... الإعداد للمقابلة -
- ..... بنية المقابلة -
- ..... الاستفسارات -
- ..... تنوع أساليب المقابلة في المجال المهني - الصناعي -

## الفصل الخامس

## كيف تنجح في المقابلة الشخصية

- ..... نصائح هامة للنجاح في المقابلات الشخصية -
- ..... أولاً: الإعداد الجيد للسيرة الذاتية.
- ..... ثانياً: أستمع جيداً لإجراء المقابلة الشخصية
- ..... ثالثاً: اعمل ما تحب فإن لم تجد فحب ما تعمل
- ..... رابعاً: اهتم بمظهرك الشخصي وخاصة ملابسك
- ..... خامساً: نصائح تساعدك على التواصل الجيد مع الآخرين
- ..... سادساً: كن إيجابياً في تفكيرك ينعكس ذلك على سلوكك
- ..... - اعرف أكثر تتجح أكثر
- ..... - ماذا تفعل بعد أن تتولى العمل

## المراجع

- ..... أولاً: المراجع العربية
- ..... ثانياً: المراجع العربية

## تقديم

يسعدنى أن أقدم لجميع المتخصصين فى العلوم الإنسانية بصفة خاصة، وجميع القراء بصفة عامة كتاب: مهارات المقابلة الشخصية الناجحة (دليل إرشادى للقائم بالمقابلة والفرد موضوع المقابلة) إذ أن هذا الكتاب لا غنى عنه للمتخصص فى إجراء المقابلة الشخصية لأن المقابلة بقدر ما هى علم فهى فن، والمقابلة تختلف عن المحادثة فليس كل فرد تحدث مع فرد آخر يستطيع أن يدعى أنه قد استطاع سبر أغوار شخصية الآخرين. المقابلة علم له مبادئ وأسس ولا بد من الاستعداد لها من خلال تساؤلات معينة يبحث القائم بالمقابلة عن إجابة لها من خلال (حواره) مع الشخص الآخر موضوع المقابلة وقد حاولنا قدر الجهد والوقت أن نلم بأسس ومبادئ المقابلة فى العديد من الميادين الإنسانية مثل مجال مقابلات الأفراد الباحثين عن عمل فى المجالات المهنية والصناعية من خلال الحديث عن مفاهيم الاختيار والتوجيه والتصنيف والتدريب والتأهيل، وكنا نأمل أن نتناول المقابلة فى مجالات: الإرشاد النفسى، والعلاج النفسى، والقياس النفسى، والفروق الفردية، والمجال الإكلينيكي، والمقابلة فى مجال البحث العلمى بيد أننا أجلنا ذلك إلى كتاب آخر.

والكتاب ليس فقط دليلًا إرشاديًا يساعد من يريد أن يتخصص فى مجال إجراء المقابلات بصورة علمية - موضوعية بل يفيد أيضًا الفرد الذى يريد أن يتقدم لشغل وظيفة أو مجال معين، من خلال تقديم العديد من الإرشادات والتوجيهات والنصائح له حتى ينجح فى اختيار المجال الذى يتفق مع إمكانياته وقدراته واستعداداته. خاصة وأن أهم قراراتين يتخذهما الفرد فى حياته إلا وهما قرار الزواج، وقرار العمل، ناهيك عن أن العمل يعد حجر الزاوية فى البناء النفسى للفرد، كما أن قدرة

الشخص على العمل المنتج مع الآخرين تعد من أهم دعائم وعلامات الصحة النفسية للفرد، كما أن الفرد لا يتقدم ولا يعرف إمكانياته وقدراته إلا من خلال العمل.

وقد جاءت فصول الكتاب الخمس مسلسلة ومنظمة ومنطقية. ففي الفصل الأول والذي عنوانه باسم: "مدخل إلى المقابلة حيث تناولنا تعريف المقابلة، وتاريخها، ثم الأسس والمبادئ والمزايا والعيوب وطرق معالجة هذه العيوب، والفصل الثاني تناولنا: الشروط الواجب توافرها في شخصية القائم بالمقابلة، وفي الفصل الثالث تناولنا المقابلة من حيث أشكالها وأنواعها، وفي الفصل الرابع تناولنا المقابلة في مجال العمل، وأخيرا تحدثنا عن: كيف تتجح في المقابلة الشخصية منذ لحظة تقدمك للعمل إلى ما بعد تسلمك للعمل.

وأخيرا: نأمل أن يستفيد كل من يقرأ هذا الكتاب، وأن يفتح أمام القارئ أبواب المعرفة والتساؤل والتحريض على البحث عن إجابات لتساؤلات تضج مضاجع الفرد، وتلك عظمة الإنسان والتي هي في حقيقتها الغاز أكثر مما هي وضوح وفهم واستبصار. ومهارة إجراء المقابلات الشخصية، وكذا مهارة اجتياز المقابلة الشخصية علم بقدر ما هو فن، علم له قواعد وقوانين ومبادئ، وفن يحتاج إلى مهارات وقدرات واستعدادات خاصة مع تساؤل فرص العمل وزيادة أعداد المتقدمين لشغل وظائف محدده، واتجاه للدولة إلى الأعمال الحرة، والاتجاه الدولي إلى العولمة والسوق الحرة.

والله أسأله التوفيق والسداد والرشاد أنه نعم المولى ونعم النصير

د. محمد حسن غانم

## الفصل الأول مدخل إلى المقابلة

- تعريف المقابلة.
- تاريخ المقابلة.
- أسس ومبادئ المقابلة.
- مزايا المقابلة.
- عيوب المقابلة.
- طرق معالجة عيوب المقابلة.

## الفصل الأول مدخل إلى المقابلة

### تقديم :

تقتضى الحياة الإنسانية أن يتفاعل الفرد مع غيره من الأفراد، وأن يتبادل معهم الحوار وربما الصراخ من آن لآخر، ورغم إن البعض - خاصة أنصار المدرسة الوجودية - يعتبرون أن (الآخر هو الجحيم بعينه)، فإن الكثير من الفلاسفة والمفكرين الآخرون يعتبرون أن وجود الآخر والتفاعل معه والدخول في حديث معه هو الوسيلة الوحيدة والمثلى للتفاعل الأمثل بين البشر.

والحديث هو الوسيلة التي يتميز بها الإنسان - عن غيره من الكائنات الأخرى، وقد أوضح لنا - كمثال - التحليل النفسى أن الفرد إذا لم يجد من يتحدث معه على المستوى الشخصى فإنه يهلوس بالحديث مع الآخر.

وما الأحلام التي نراها ليلاً أو الكوابيس إلا انعكاسات صادقة لطبيعية العلاقات الاجتماعية السوية أو المرضية مع الآخر فالحديث من الممكن أن يوثق العلاقة بالآخر، أو يدخل الفرد في كراهية ونفور، كما أننا - كبشر - نتبادل المعلومات ونحصل على المعلومات من الآخرين، وقد تهدف إلى الحصول على هذه المعلومات ونسعى إليها من خلال العديد من التكنيكات والطرق حتى نحصل على ما نريد من (معلومات من الآخر أو عن الآخر) بأقل قدر من الكلمات، وقد نحصل على (معلومات) من الأفراد الآخرون دون أن نقصد لذلك.

فالجميع يتحدث مع الجميع ويتبادل معه الحديث والكلام، لكن البعض لا بد من أن يصبح خبيراً في المقابلة وقادراً على الوصول إلى

(أهم ملامح الخريطة السيكولوجية والعقلية- الفكرية والاجتماعية - الأخلاقية للآخر).

ولذا فإن (تعلم فن المقابلة) هو فن بالمعنى المتعارف عليه يجب على الشخص الذى يتطلب منه طبيعة عمله أن يكون (خبيراً) فى إجراء المقابلات الشخصية (بأنواعها وأشكالها ومضمونها المختلف) وأن يسعى إلى الإلمام والتدريب وإتقان هذا الفن خاصة أن الدراسات الحديثة قد ركزت على حقيقة خلاصتها أن الحوار مع الآخر لا يجب أن نعطيه كل العناية والرعاية والاهتمام وحسب بل هناك أماكن وخرائط أخرى يجب أن نهتم بدراستها وفهم مغزاها ودلالاتها فالشخص حين يتحدث فإن جسده هو الآخر يتحدث ولذا نجد مصطلح لغة الجسد Body Language أو السلوك غير اللفظي والتواصل حيث تمثل النقاء العين Eye Contact والتعبيرات الوجهية وطبيعة الصوت والحيز المكاني، والشكل الذى يتخذه الجسد أثناء الحديث، والإيماءات، والسلوك العام وغيرها من أساليب التواصل غير اللفظي والتي يجب أخذها بعين الاعتبار، ووضع دلالاتها ومغزاها ومعناها فى الاعتبار لأن الرسالة الجسدية التى يمكن أن توصلها إلى الآخر وبدون أن تقصد قد تكون أصدق من أى تعبيرات أو إيضاحات لفظية.

لكن ما هى المقابلة؟

#### تعريف المقابلة Interview :

تعددت التعريفات التى قدمت لمفهوم المقابلة وهذا التعدد فى التعريف يجب أن نتوقعه ونتقبله، أما سبب التعدد فهو تعدد مجالات المقابلة، وتقبل الاختلاف يعنى أن المقابلة تتعدد وتتشكل وفقاً للمجال الذى نريد توظيفها فيه حتى نصل إلى نتائج مضمونة، إضافة إلى تنوع

الفئات التي من الممكن أن نجرى معهم (المقابلة). فالمقابلة التي تجرى - كمثل - مع الراشدين تختلف عن تلك التي تجرى مع الأطفال، وهذه وتلك تختلف عن تلك التي تجرى مع الشهود أثناء المحاكمة وهكذا. ناهيك عن أن الأهداف تتعدد وفقاً لتعدد ميادين المقابلة.

وسوف نقدم في عجلة بعضاً من التعريفات التي قممت لمفهوم المقابلة.

١- المقابلة إحدى وسائل تحليل الفرد لمعرفة استعداداته وخصائصه الشخصية المختلفة، وهي عبارة عن لقاء يتم بين القائم بالبحث أو بتحليل الفرد موضع البحث أو الفحص، وفي هذا اللقاء يتم تبادل الحديث وقيادة المقابلة بحيث يتم خدمة الغرض من المقابلة والمتمثل في تقدير استعدادات وخصائص شخصية معينة يهتم بتقديرها في المفحوص الذي يقوم بمقابلته (فرج طه وآخرون، ١٩٩٣، ص ص ٧٤٦ - ٧٤٧).

٢- المقابلة هي وسيلة من وسائل دراسة الشخصية لأنها تكشف عن كثير من الجوانب التي تفيد في فهم ودراسة الشخصية ربما أكثر من الوسائل الأخرى (مثل الاختبارات النفسية مثلاً) (سيد غنيم، ١٩٧٥، ص ٤١٣).

٣- المقابلة هي علاقة اجتماعية يتم فيها محادثة وفق أسلوب علمي دقيق بهدف الحصول على بيانات ومعلومات هادفة - تتحدد بأهداف المقابلة- في ظل جو يسوده الثقة المتبادلة، والمقابلة بهذا المعنى علم وفن يتطلب مهارات خاصة لممارستها، تلك المهارات المبنية على العلم والخبرة والاستعداد، وفوق كل ذلك فإن لها شروط وقواعد وأساليب مبنية على قواعد علمية مستمدة من العلوم الإنسانية عموماً (يوسف القاضي وآخرون، ١٩٨١، ص ٢٧٠).

٤- المقابلة هي عبارة عن محادثة تتم بين شخصين، أحدهما هو القائم بالمقابلة، وأن هذه المقابلة تتم لتحقيق هدف معين (كأن يتقدم فرد للالتحاق بعمل ما)، ولذا فإن المقابلة تتم وفقاً للمحكات الآتية:

أ - لا توجد مقابلة بدون هدف يسعى للطرفان إلى تحقيقه (أنا كشخص أريد الالتحاق بالعمل وأريد النجاح وأبرز أهم وأفضل قدراتي واستعداداتي) وهدف آخر للشخص القائم بالمقابلة يتلخص في اختيار الرجل المناسب (وفقاً لإمكانياته وقدراته وليس لأغراض أخرى كالواسطة والمحسوبية أو حتى الحصول على رشوى من الآخر) حتى يتم إلحاقه للعمل المناسب.

ب- أن تتم المقابلة وفقاً لخطة معينة وهنا يقع على القائم بالمقابلة عبء اختيار شكل المقابلة وطبيعة الأسئلة التي ستلقى على الفرد، إضافة إلى وضع (تواصله غير اللفظي) في الاعتبار.

ج- تحقيق التواصل بمستوييه اللفظي وغير اللفظي ووضع دلالة كل منهما في الاعتبار. فالتواصل اللفظي يظهر - كمثال - من خلال المؤشرات الآتية:-

- عدد الكلمات.
  - مدى ترابط الكلمات.
  - مدى تدفق الكلمات.
  - طبيعته مضمون الكلمات.
- في حين أن التواصل غير اللفظي - إيان المقابلة - فيمكن الاستدلال عليه من خلال العديد من المؤشرات ومنها:-

- أ - تعبيرات الوجه.
- ب- وضع الجسم.
- ج- طبيعة ونبرات، الصوت.

- د- نظرات العين.
- هـ- الحيز المكاني أو المسافة المكانية.
- ٥- المقابلة هي محادثة موجهة لغرض محدد غير الإشباع الذي يتم عن المحادثة نفسها. والمقابلة التشخيصية Interviewing Diagnostic ترمي إلى المساعدة في تشخيص حالة المريض بالإضافة إلى توظيف الوسائل الأخرى (تاريخ الحالة- دراسة الحالة - الاختبارات النفسية ... الخ) وذلك بهدف تقييم القائم بالمقابلة لشخصية الآخر وتحديد الفئة المرضية التي من الممكن أن يقع فيها الشخص (عطية هنا، محمد هنا، ١٩٧٣، ص ص ١١١-١١٢).
- ٦- توجد ما يسمى بالمقابلة الإرشادية وهي تقوم على علاقة مباشرة بين المرشد والمسترشد وتتصف بأنها اجتماعية مهنية حيث يتم خلالها تفاعل اجتماعي هادف ذو نشاط محدد، يهدف إلى تعديل اتجاهات أو مشاعر أو خبرات المسترشد ويتوقف نجاح هذا النوع من المقابلة على مراعاة أخلاقيات مهنة الإرشاد (سهام أبو عيطه، ١٩٨٨، ١٢٠٠).
- ونكتفي بهذا القدر من التعريفات التي قدمت لمفهوم المقابلة ونستنتج من التعريفات السابقة الآتي:
- ١- المقابلة عبارة عن محادثة تدور بين شخصين أو أكثر.
  - ٢- المقابلة لها هدف معين يسعى إليه كل من القائم بالمقابلة والشخص الذي تقدم لإجراء المقابلة.
  - ٣- في المقابلة يجب للتركيز على التواصل اللفظي ودلالته واللغة ومفرداتها .... الخ) وكذا التواصل غير اللفظي وفهم المعاني

- والدلالات الجسدية (لغة الجسد) حيث أن هذه اللغة علم وفن وتحتاج إلى قراءة (محمد حسن غانم، ٢٠٠٨).
- ٤- أن الذى يجب أن يقوم بالمقابلة يتصف بالعديد من السمات والصفات حتى يتوصل إلى (تقييم) موضوعى لقدرات وإمكانيات الشخص الذى يريد مقابلته.
- ٥- تعدد مجالات المقابلة فهناك مقابلة الراغب إلى التقدم لوظيفة عملية ماء، وكذا المقابلة التشخيصية والعلاجية والإرشادية.... الخ.
- ٦- أن المقابلة علم وفن من الممكن إذا أراد الشخص أن يتقنه فسوف يتقنه.
- ٧- أن المقابلة تعطينا العديد من المعلومات والاتجاهات والآراء الخاصة بالشخص (موضوع المقابلة) عن قضية محدده من القضايا.
- ٨- فى ظل تخطى الدولة مؤخراً عن إرسال خطابات تعيين إلى الأفراد - كما كان الحال حتى منتصف الثمانينات من القرن الماضى - والمناقسة الشرسمة بين الشركات لاستقطاب أفضل الأفراد فأن الإمام بأصول ومبادئ المقابلة الناجحة أصبح شيئاً هاماً وضروريا لا غنى عنه لكل من يريد أن يكون (متخصصاً فى إجراء المقابلات) وكذا الأفراد الطموحين والذين يهدفون إلى التقدم لشغل وظائف تتفق مع طموحاتهم وقدراتهم.

#### تاريخ المقابلة :

متى بدأت المقابلة؟ ومتى بدأ الإنسان تحديداً يعرف قيمة المقابلة؟ وهل المقابلة تستخدم فقط فى مجال علم النفس (بفروعه المتعددة والمتنوعة) أم أن الأمر قد وصل الآن إلى إمكانية الاستفادة من المقابلة

فى العديد من المناشط الإنسانية الأخرى؟ وهل تتأثر المقابلة بشخصيه القائم بها أم أن هناك العديد من (الضوابط) التى تطبق وفق قواعد محدده وتقود فى النهاية إلى (نتائج مقابلة) يمكن الوثوق بها؟

أسئلة كثيرة سنحاول فى هذا الحيز وغيره الإجابة عنها. بيد أننا سنبدأ فى الإجابة عن التساؤل الخاص بتاريخ المقابلة ومتى بدأ الاهتمام بالمقابلة وعدها وسيلة من أهم الوسائل التى يمكن الاعتماد عليها فى (تقييم الآخر)..

إذا كان هناك اتفاق بين علماء النفس حول تواريخ محددة مثل أن علم النفس قد استقل عن الفلسفة حين أسس عالم النفس (فوند نت) أول معمل لعلم النفس بجامعة ليبزج بألمانيا عام ١٨٧٩م..... هذا الحدث وهذا التاريخ يوجد اتفاق عليه بغض النظر عن التعمق فى الأسباب التى أدت بألمانيا تحديداً إلى قبول ما يسمى بمعمل علم النفس، وألمانيا تحديداً.

كذلك يوجد اتفاق بين علماء القياس النفسى فى أن أول اختبار ذكاء قد ظهر إلى الوجود فى فرنسا وتحديداً عام ١٩٠٥ على يد بينيه وسيمون وبناءً على تكليف من وزارة المعارف الفرنسية - آنذاك - فى محاولة للإجابة على عدة تساؤلات أثارها (مدرسو الفصول آنذاك) وجاء التفكير والإعداد لهذا الاختبار ثمرة لذلك.

لكن الوضع فيما يتعلق بالمقابلة فإن الأمر مختلف ونحن متأكدون أن المقابلة - مثلها مثل الملاحظة - قد بدأت مع الإنسان الأول، حين أدرك الإنسان أن الحديث مع الآخر واستخدم اللغة اللفظية هو الوسيلة الأكثر تميزاً والتى تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى، ومن خلال الحوار والحديث مع الآخر فإن الإنسان يحصل على:

أ - معلومات.

- ب- خبرات.
- ج- مهارات.
- د- يؤثر في الآخر.
- هـ- يتأثر بالآخر.
- و- الكلام يحقق اتجاهات معينة يريد الفرد إن ينقلها إلى الآخرين إضافة إلى: ما المانع أن يتبنى الآخرون نفس اتجاهات الفرد.
- ز- معرفة (الخطوط المشتركة) بين الفرد والآخرين.
- ح- معرفة الجوانب التي تنثير أوجه الخلاف بين الفرد والآخرين.
- ط- إنطباعات إيجابية عن الآخر. (بكل ما تحمله الكلمة من معنى)
- ك- إنطباعات سلبية عن الآخر. (بكل ما تحمله الكلمة من معنى)

كما أن الإنسان قد اكتشف بالفطرة أمرين هما:

الأول: أن هناك حديث يتم مع الآخر وليس له هدف محدد سوى (قطع الوقت) كما نقول حيث نجد بعض الأفراد يثرثرون من أجل الثرثرة .... وربما جاءت الثرثرة كوسيلة أساسية للهروب من حدث ضاغط أو مؤلم يريدون - حتى دون أن يفصحوا عن ذلك- بالهروب منه.

الثاني: أن بعض الأفراد قد توصلوا بالخبرة والفطرة أن الحديث مع الآخر يجب أن يوجه وجهه محددة تمهيداً للوصول إلى نتائج يريد الفرد التوصل إليها .... ولذا يعدون - حتى في أذهانهم- طبيعة الأسئلة التي سيوجهونها إلى الآخر، بل وقد يخترون الوقت المناسب لإلقاء مثل هذه التساؤلات. وقد يدعون الفرد إلى الخروج إلى الهواء الطلق) أو ربما دعوته إلى العشاء، حيث أن تناول الطعام يضيف على الفرد قدراً من السعادة، ويزيل الإحساس

بالتأثر الناتج من الشعور بالجوع ..... وهذا يجعل الفرد سريع الانقياد لرغبات الآخر ولعل ما اصطلح على تسميته (بعشاء عمل) أو (غذاء عمل) خير نموذج على ذلك ..... إذ من خلال تناول الطعام والاسترخاء يتم طرح أعقد القضايا (دون شعور بصعوبتها) وبالتالي التوصل إلى العديد من التراضى والاتفاق والترغيب ترضى جميع الأطراف.

ومن خلال مقابلة الآخرين تم التوصل إلى العديد من النتائج مثل:

- ١- أن المقابلة علم يجب أن يتسلح به الفرد الذى يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلة تمهيدا للوصول إلى نتائج ايجابية مثلاً لصاحب العمل والفرد الذى وقع عليه الاختيار لتولى هذا العمل.
- ٢- أن المقابلة فن لأن القدرة على (جرجرة) الآخر وبأقل قدر ممكن من الكلمات فن يتميز به بعض الأشخاص. وإذا كان هذا الفن فى بعض الاتجاهات تعده فطره وسليقة قد تكونت لدى الفرد، فإن بعض الاتجاهات ترى أن هذا (الفن) أى القدرة على إدارة الحوار مع الآخر، والوصول إلى أعماقه وبأقل قدر ممكن من (الكلمات المثيرة) هذا الفن يمكن تعلية والتدرب على إتقانه ... مثله فى ذلك مثل العديد من المهن التى يتلقى الفرد دروساً نظرية وتدريباً عملية وتتمر بمراحل محددة مثل: التدريب تحت إشراف، ثم ممارسه المقابلة لفترة محدودة وفى النهاية السماح للفرد بالقيام بإجراء المقابلات بمفرده.
- ٣- أن القائم بالمقابلة - للوصول إلى نتائج محددة - قد يقع فى العديد من المزالق، لأنه فى التحليل النهائى إنسان ولا بد أن يكون له موقفاً واتجاهاً من الموضوع الذى يدرسه أو يقوم بجمع آراء

الأخرين بشأنه. فالفرد مثلاً إذا كان متديناً فإنه يرجع أسباب الشفاء والتعاسة والأمراض الخطيرة التي تصيب البشرية الآن ناتجة عن الابتعاد عن طريق الدين أو أباحه شرب الخمر والمخدرات وانتهاك الحرمات والدخول إلى معترك الفوضى الجنسية وغيرها من الأدلة التي يستشهد بها للتدليل والوثوق بالنتيجة التي توصل إليها حتى وإن قام (بلوى عنق الحقيقة) وادعاء أن الآخرين هم الذين ذكروا ذلك من خلال إجراء المقابلة معهم.... ذلك لأن علم النفس علمنا حقيقة على جانب كبير من الأهمية والصدق.... تتلخص في: أن الفرد يدرك ما يريد أن يدركه، ويسمع ما يريد أن يسمعه.... كما أن القائم بالمقابلة في البداية والنهاية هو إنسان قد ينحاز إيجابياً تجاه الآخر وقد يحدث أن ينحاز سلبياً. ولعل الحس الشعبي الأصيل قد أدرك هذه الحقيقة. ألم يذكروا أن (الفرد في عين أمه غزال) وأن (خنفسه شاقّت ولدها على الحيط قالت دى لولى فى خيط) وأن (حبيبك يبلعك الزلط وعدوك يتمنى لك الغلط)..... وغيرها من الأمثلة للواقعية.

ولذا سوف نخصص فصلاً في هذا الكتاب للحديث عن جوانب الزلق التي من الممكن أن يقع فيها القائم بالمقابلة حتى يأخذ حذره منها، وحتى تكون النتائج التي توصل إليها أكثر صدقاً وأمانه وتمثيلاً لاتجاهات وأراء وأفكار الآخر.

٤- فى المقابلة يحدث نوع من التوصل اللفظي بين الفرد والآخر، أو بعبارة أخرى بين القائم بالمقابلة والفرد الذى تقدم لشغل وظيفة ما، وأن التوصل اللفظي، يعبر عن العديد من القدرة اللغوية التي يملكها الفرد، ومقدار المحصول اللغوى وقدرته على التعبير والتأثير فى الآخرين أو وفقاً للعبارة الدراجة (كل الجو) .... ولا شك أن

ملاحظة هذا الآخر قد جعلت المهتمين بهذا التكنيك يؤمنون بمبدأ الفروق الفردية. صحيح أننا - كمثال - نتحدث اللغة العربية، لكن قدرتنا في الحديث ليست واحدة، وكذا محصولنا اللغوي والتأثير في الآخرين واختيار الألفاظ المناسبة للحدث ..... الخ. ولذا لا عجب أن علم النفس الآن يضم من بين فروعها الآن فرع علم النفس الفارق وهو ذلك العلم الذي يهتم بدراسة الفروق الفردية سواء بين الأفراد أو بين الجماعات أو بين الفرد ونفسه وهي فروق تختلف من مرحلة عمرية إلى مرحلة عمرية أخرى (محمد حسن غانم ٢٠٠٧).

وان التواصل اللفظي قد أدى بدوره إلى نشأة فرع في علم النفس يسمى علم النفس اللغوي Psycho-Linguistic حيث يتم التركيز على دراسة النظام اللغوي، وبنية اللغة، ونظام الجمل ..... الخ.

٥- أن القائمين بالمقابلة قد أدركوا جانباً على جانب كبير من الأهمية يتلخص في حقيقة خلاصتها أنه أثناء حديث الفرد فإن هناك حديثاً آخر تقوم به أعضاء جسم الفرد المختلفة، يجب الاهتمام بها وفهم لغتها- لأن الفرد إذا كان قادراً على التحكم في لغته اللفظية فإن الكثير من جوانب لغته غير اللفظية لن يستطيع التحكم فيها وبالتالي فهي أصدق بكثير من لغته اللفظية. ولذا يجب الاهتمام بلغة الجسد. ولا عجب أن نجد العديد من علماء النفس يقومون بتحليل لغة الجسد والمتمثلة في اللمس، نظرات أو احتكاك العين، حركات اليدين، إيماءات الرأس، الحيز المكاني.... وقد أجريت العديد من الدراسات التي نهضت على تحليل وسائل الاتصال غير اللفظية والتوصل إلى العديد من النتائج جد الهامة والتي أكدت حقيقة أن الأفراد في الغالب يكونوا أكثر صدقاً مع الآخرين من خلال (لغة الجسد) أنظر كمثال في هذا الصدد ودراسات: (محمد حسن غانم

Jones & yarbrough, 1985; Burgoon, et al, 1995; ٢٠٠٨،  
(Schimmack, 1996).

٦- ذكر المضمون بالمقابلة وفنونها ضرورة التأكد من أمرين (وهما في الحقيقة جد هامين فيما يتعلق بالاختبارات النفسية كمثال ولا بد منهما وإلا عد الاختبار النفسى كأن لم يكن) إلا وهما: الثبات Reliability والصدق Validity فالمقابلة الحق والموضوعية يجب أن تكون ثابتة بمعنى أن تعطينا تقريباً نفس النتائج التي تم الحصول عليها من قبل ومن نفس ذات الفرد.

أما المقابلة فتعني باختصار أن المقابلة تعبر بصدق عن واقعية الأحداث التي يقررها المضمون، وعلاقة استجابة الفرد في المقابلة بسلوكه الفعلي واتجاهاته، وأن لا يكون البون شاسعاً بين ما يذكره الفرد في حديثه إبان المقابلة وبين سلوكه الفعلي المتواتر في المواقف والمناسبات المختلفة.

ورغم أن الكثير من المهتمين بالمقابلة وفنونها وبالسلوك الانساني لا يعيرون مثل هذه القضية أدنى اهتمامهم إلا إن البعض - وهم في الغالب على حق - يرون بضرورة أخذ الإجراءات والتدابير والضوابط التي وإذا أتبعنا تجعل إلى حد ما نتائج المقابلة نثق بها.

وغيرها من القضايا والتي سنتعرض لها تفصيلاً في ثنايا الكتاب والخلاصة التي نؤمن بها: أن تاريخ المقابلة قد بدأ مع البدايات الأولى للإنسانية من خلال الحتمية الفردية التي تجعل الأفراد لا بد أن يتحاورون مع بعضهم البعض أما طلباً لمعونة أو حتى مجرد (فضفضه) مع الآخر، أو اللجوء إلى الآخر (للاستشارة) في موقف أو أزمة تعن للفرد.

ومع التطور الانساني لم تعد المقابلة مجرد (درشة) تتم بين الأفراد بعضهم البعض بل أصبحت علما ( له أصول وأسس وقواعد) وقنا (لايد من مهارات واستعدادات معينة لدى الشخص القائم بالمقابلة)، ومع إدراك هذه الحقيقة أخذ الإنسان يطور من علم المقابلة (إن جاز هذا المصطلح) ومن أجل ذلك ركز على العديد من المسائل والجوانب التي يتم طرحها في ثانيا المقابلة حتى تكون النتائج التي يتوصل إليها المقائم بالمقابلة لا تختلف كثيرا عن حقيقة الشخص (الذي كان موضوع المقابلة).

### أسس ومبادئ المقابلة :

يمكن تلخيص أسس ومبادئ المقابلة في:

- ١- وضع الأساس السليم للمقابلة وهو الاحترام المتبادل بين الشخص القائم بالمقابلة والشخص موضوع المقابلة، وهذا يحقق المقولة الشهيرة: أن نتقبل الفرد كما هو لا كما يجب أن يكون.
- ٢- بدء المقابلة بأسلوب سليم حيث لا بد أن نوضح للفرد الغرض من المقابلة وأنه بناءاً على نتائج المقابلة سوف تترتب العديد من الأمور..... حتى يعطيها الطرف الآخر (الشخص موضوع المقابلة) الجدية والاحترام والالتزام الكامل لأن الموضوع سوف تترتب عليه نتائج وليس مجرد درشة عادية.
- ٣- أن الشخص القائم بالمقابلة لا بد أن يستعد للمقابلة وذلك من خلال القيام بالاتي:-
  - أ - إعداد الأسئلة.
  - ب- ترتيب الأسئلة.
  - ج- أي إيضاحات أخرى.

- د - أن يتهياً لاي موضوعات أخرى قد (يجره) الشخص موضوع المقابلة إليها.
- هـ - حسم قضية التسجيل..... هل سيستأن من الشخص موضوع المقابلة ويسجل حرفياً كل ما يدور أم يؤجل ذلك إلى ما بعد انتهاء المقابلة حتى لا يتشتت جهد القائم بالمقابلة وحتى لا تتتاب الشخص موضوع المقابلة العديد من صور وجوانب الشكوك حول مصير هذه الأجوبة وتلك الأوراق (خاصة إذا كان الشخص موضوع المقابلة من النوع الذي يعاني من الشكوك للمرضية).
- ٤ - توجيه الأسئلة للحساسية دون موارد ويمنتهى الأمانة والصراحة.
- ٥ - تسجيل انفعالات المريض ولغته الجسدية .... بصورها وأشكالها المختلفة تلك التي رافقت الأسلوب اللفظي للشخص.
- ٦ - ملاحظة التناقض في كلام الفرد ومراجعتة بأسلوب يتسم بالهدوء، وعلى القائم بالمقابلة أن يعلم أنه ليس قائماً بدور وكيل النيابة حتى (يوقع) المتهم في ضرورة الاعتراف بجريمته عليه ..... ولكن عليه أن يدرك أسباب ومغزى ودوافع هذا التناقض.
- ٧ - تشجيع الفرد على أن يعبر عن أفكاره وانفعالاته ومشاعره بحرية وفي حدود الوقت المخصص للمقابلة و لا شك أن مثل هذه الأفكار تعكس بصورة جيدة ديناميات الشخص، وأن مثل هذه اللغة والإشارات تحتاج إلى من يفك شفرتها ويفهم المغزى والرسالة التي تطرحها.
- ٨ - أن يجيد القائم بالمقابلة ما يسمى بفن الإصغاء وهناك مقوله مشهورة تقدم لمن يريد أن ينجح في العلاج النفسي وخلصتها أن فن الإصغاء هو عامل هام وضروري لإنجاح العلاج. حيث يقوم المعالج بترتيب أفكاره وتسجيل أقوال وانفعالات الشخص وصولاً

إلى التفسير السليم لمشاكله مما يقود ذلك بدوره إلى تقديم الاستبصار في الوقت المناسب وبالتالي علاج الشخص.

- ٩- الانتقال بسرعة مناسبة أثناء المقابلة من موضوع إلى آخر.
- ١٠- قدرة القائم بالمقابلة على معالجة فترات الصمت التي يقع فيها الشخص موضوع المقابلة، وفهم مغزى ودلالة هذا الصمت، وعلى القائم بالمقابلة أن يعي أن النجاح في المقابلة لا يعنى أبداً أن يستمر الفرد (أو الأفراد) في (الدش) و (الكلام مليان على بطل) وأن يفهم الصمت..... وحقا قد يكون الصمت أقوى وأبلغ وأهم من أى كلام.
- ١١- الاتسام بالمرونة من جانب القائم بالمقابلة..... صحيح أنه قد قام بترتيب وإعداد الأسئلة بيد أن الموقف قد يحتم - حسبما يترأى للقائم بالمقابلة- إمكانية تقديم أسئلة، وتأجيل أسئلة أخرى حسب الموقف وحسب الحالة النفسية للشخص موضوع المقابلة.
- ١٢- الهدف من المقابلة هو (الحكم على الشخص) في جملته من خلال كل ما يصدر عن الشخص مثل: ترتيب الألفاظ ولغة الجسد وربط هذه الأشياء ببعضها البعض.
- ١٣- أن المقابلة تختلف عن الطرق الأخرى التي نلجأ إليها في تقييم الشخصية حيث تختلف المقابلة عن الملاحظة في:-
  - أ - عند دراسة أحد جوانب الشخصية.
  - ب- أن الملاحظة قد تكون مضللة إذا اكتفى بها الباحث.
  - ج- أن المقابلة تتيح الفرصة أمام القائم بالمقابلة لفهم أفضل للشخص (تكلم يا هذا حتى أراك).
  - الإنسان مخبوء تحت لسانه.
  - كل أناء ينضح بما فيه.

في حين تتفوق المقابلة عن الاختبارات النفسية في :

- أ - يمكن تطبيق المقابلة بنجاح مع فئات اجتماعية كثيرة تعاني من الأمية.
  - ب- تيسر للباحث ملاحظة الفرد والكشف من تناقضاته في الإجابة وإمكانية توجيه تساؤل للفرد للاستفسار عما غمض من إجاباته.
- (جمعه سيد يوسف ٢٠٠٠ ص ص ٧٤ - ٧٥، محمد حسن غانم ٢٠٠٦ ص ص ١٣٦ - ١٣٧، ١٩٩٠، Barker).

#### مزايا المقابلة :

تتعدد مزايا المقابلة ويمكن حصرها في:

- ١- تتعدد وظائف المقابلة واستخداماتها التشخيصية والعلاجية والبحثية فهي تمهد السبيل لتطبيق عدد من الطرق الأخرى لإمكانية التأكد من (فرضية ما) قد أثارها المقابلة.
- ٢- تهيئ المقابلة فرصة ممتازة أمام القائم بالمقابلة لدراسة الشخصية وفهم أعمق لما هو أبعد من السطح.
- ٣- أن المقابلة تزودونا بنوعين من المعلومات هما: أولهما: تعطى فرصة للملاحظة المباشرة لأكثر من عينة محددة من السلوك التي تظهر خلال موقف المقابلة ذاتها.
- ثانيهما: أنه يمكن استنتاج بيانات خاصة عن تاريخ الحياة، إذ تعد قصص وإحداث الماضي مؤشراً جيداً لما يمكن أن يفعله الفرد في المستقبل.
- ٤- المقابلة موقف إجمالي غير تام التحديد ولذا فإنه يتسم بأكبر قدر من المرونة.
- ٥- يسمح للقائم بالمقابلة بإمكانية أن يغير من مدخله وأسئلته حتى يزيد من درجه الطرق والصدق إلى أبعد حد ممكن.

٦- الفرصة متاحة أمام القائم بالمقابلة أن يقيم علاقة آلفه وصداقة مع الشخص الآخر موضوع المقابلة إلا أن هذه العلاقة لا يجب بأى حال من الأحوال أن تخرج عن الإطار المهني. (أحمد عبدالخالق، ١٩٩٦، ص ص ١٢٨-١٣٠).

#### عيوب المقابلة :

- ١- انخفاض معامل صدق وثبات نتائج المقابلة وخاصة فى الظروف التى يقوم بها أفراد غير مدربين على كيفية إجرائها، ويتحدد هذا الانخفاض تبعاً لنوع المقابلة وطريقتها والتقنيات التى يستخدمها الفرد القائم بالمقابلة.
- ٢- تأثر نتائج المقابلة بالذاتية ويتمثل ذلك فى إسقاط خبرات واتجاهات القائم بالمقابلة على سلوك الفرد الآخر موضوع المقابلة.
- ٣- قد يتأثر القائم بالمقابلة بالأراء المسبقة التى وصلت إليه عن الشخص موضوع المقابلة الآن، ولعل (التأثير السلبى) للمعلومات السابقة قد ينعكس فى الإدراك الراهن على الفرد موضوع المقابلة.
- ٤- أن المقابلة مع كل مميزاتها وخصائصها لا تصلح على الإطلاق للتطبيق على العديد من الفئات مثل الأطفال صغار السن، والأشخاص الذين يعانون من التخلف العقلى.
- ٥- أن المقابلة تعد من أكثر الوسائل اعتماداً على مهارة القائم بها وأقل خضوعاً للقياس الموضوعى.
- ٦- أن المقابلة وسيلة مكلفة من حيث الوقت والجهد والمال.
- ٧- إمكانية التشكيك فى الوصول إلى درجات عالية من التنبؤ بسلوك الفرد فى المستقبل من خلال نتائج المقابلة (فقط).

٨- إمكانية حدوث العديد من الأخطاء من جانب الشخص القائم بالمقابلة وخاصة الخطأ في التسجيل (يوسف القاضي وآخرون، ١٩٨١، ص ٢٨٠).

#### طرق معالجة عيوب المقابلة :

- ١- ضرورة تقنين المقابلة أى تحديد:
  - أ - أهدافها.
  - ب- المعلومات المطلوبة.
  - ج- تحديد الأسئلة التي تغطي الموضوع المراد دراسته.
  - د- الإعداد الجيد لها من حيث المكان والزمان وأن تحديد مثل هذه الأمور السابقة سوف يرفع من معدلات ثبات وصدق النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال طريقة المقابلة.
- ٢- إمكانية عقد دورات تدريبية للأفراد الذين يريدون القيام بعملية المقابلة. فكما سبق أن أشرنا فإن المقابلة فن يحتاج إلى قدر من التجرد والاستبصار وتحسين كفاءتهم باستمرار، حيث أوضحت العديد من النتائج أن قيام أشخاص مدربين على المقابلة يزيد من قدرة المقابلة على التنبؤ بسلوك الفرد (أو الأفراد) مستقبلاً تماماً كما تم التوقع بذلك.
- ٣- ضرورة تعدد الحكام القائمين على المقابلة ضماناً للدقة والموضوعية وخاصة في المقابلات التي تجرى بهدف للتوظيف وإلحاق الأفراد بالعمل.
- ٤- يفضل الاستعانة بما يسمى (بميزان التقدير) Rating Scale لكل سؤال أو بند في بنود المقابلة (وخاصة المقابلة من النوع المقيد) وذلك لتحديد درجة كل عنصر من العناصر، أو قدرة من القدرات

التي تغطيها المقابلة وصول إلى تقدير حقيقي (أو قريب إلى حد ما من الحقيقي) لإمكانيات وقدرات الشخص.

٥- تجرد القائم بالمقابلة من أفكاره السابقة وأهوائه الشخصية. وعليه أن يفصل بين أفكاره هو وأفكار الشخص الآخر (موضوع المقابلة حتى لا يسقط القائم بالمقابلة أفكاره واتجاهاته على الشخص موضوع المقابلة).

٦- مراعاة القواعد الفنية لنجاح المقابلة وذلك لكسب ثقة الفرد وبحث الأمن والطمأنينة في نفسه ويتمثل ذلك في العديد من الضوابط تتمثل في:-

أ - تقبل الفرد.

ب- إشراك الفرد في خطوات المقابلة.

ج- مراعاة السرية. وأن كل ما يقوله الفرد لن يخرج بأى حال من الأحوال عن نطاق هذه الغرفة التي تجرى فيها المقابلة.

د- الحرص على إقامة العلاقة المهنية الطيبة.

٧- أن تؤكد للشخص القائم بالمقابلة الآتي:-

أ- كثيراً ما تكون الانطباعات الأولى عن الشخص موضوع المقابلة مضللة.

ب- كثيراً ما تسئ الألفاظ للتعبير عن المشاعر، على حين أن تعبيرات الوجه، رنه الصوت، رعشة اليدين، الحركات التعبيرية، الإيماءات.... الخ كثيراً ما تكون أصدق من الألفاظ في الإفصاح عن المشاعر.

ج- قد يكون ما لا يقوله الشخص أهم بكثير مما قد يقوله (أو قاله).

د- الإنصات التام وعدم المقاطعة ولا بد أن (يتدرب ويتقن هذا الفن) الشخص القائم بالمقابلة.

- ٨- إمكانية اللجوء إلى العديد من الضوابط لرفع ثبات وصدق المقابلة ونتائجها من خلال مراعاة الآتي:-
- أ - المقارنة بين أقوال الشخص موضوع المقابلة والأقوال الموضوعية الأخرى (التي تم جمعها عن الشخص موضوع المقابلة مثل: المعلومات التي وردت مثلاً في السيرة الذاتية (٢٠٧).
- ب- التنبؤ عن السلوك في المستقبل على أساس توقعات الشخص موضوع المقابلة.
- ج- التناسق الداخلي للخطوات التي للخطوات التي تتبعها المقابلة والعمليات النفسية والعقلية والانفعالية والسلوكية التي تحدث فيها.
- د- الارتباط بين بيانات المقابلة وبيانات إضافية أخرى يمكن التنبؤ بوجود ارتباط بها. (أحمد عبدالخالق، ١٩٩٦، ١٣١-١٣٢، يوسف الظاهر وآخرون ١٩٨١، ٢٨٠ - ٢٨١، Wiens, 1983).
- وإذا كانت المقابلة علم بقدر ما هي فن فإن السؤال الذي يطرح نفسه هو :
- هل أي شخص يصلح لإدارة المقابلة واستخلاص النتائج التي سوف يترتب عليها بلا شك نتائج أم أن القائم بالمقابلة شخص لا بد أن تتوافر لديه العديد من الصفات والخصائص حتى تجعلنا نطمئن إلى النتائج المستخلصة من المقابلة؟
- وهذا هو موضوع الفصل التالي.

## الفصل الثاني الشروط الواجب توافرها فى شخصية القائم بالمقابلة

- وجهة نظر فرج طه.
- تعليق.
- رأى Wkein.
- تعليق.
- رأى والزفاندايك بنجهام وبروس فيكتور ومور.
- تعليق.
- رأينا فى الشروط الواجب توافرها فى شخصية القائم بالمقابلة.

## الفصل الثانى

### الشروط الواجب توافرها

### فى شخصية القائم بالمقابلة

#### مقدمة :

لعل ادعاء البعض بسهولة إجراء المقابلة وأن الأمر لا يعدو وأن يكون حواراً أو دردشة، بين شخصين أو أكثر سوف يجعل البعض يدعى أنه (خبيراً) فى إجراء المقابلة .. خاصة وأن المقابلة تكون بالحوار بين طرفين ولا تخرج عن واحد من ثلاث من الآتى:

- ١- إخبار الفرد بمعلومة.
  - ٢- أن نستزيد بعض المعلومات من الفرد الآخر.
  - ٣- أن نؤثر فى الآخر من خلال التأثير فى سلوكه وأفكاره واتجاهاته.
- فمثلاً إذا كنت تريد أن يتعاون معك الفرد بإبراز معلومات معينة فما عليك إلا أن تقدم بعض الإغراءات لهذا الشخص لكى تثير دافعيته Motivating لكى يتعاون معك ويظهر بعض الحقائق - تماماً كما يفعل وكيل النيابة وهو يستجوب بعض الأفراد المتهمين ويقول له: أن موقفه فى القضية يثير الشك ولكى تتخلص من هذا الاحتمال فما عليك إلا أن تتعاون معنا وتوضح لنا بجلاء بعض النقاط وأنا واثق من قوه موقفك.

ولذا سوف نحاول فى هذا الفصل طرح تساؤل على جانب كبير من الأهمية يتلخص فى: هل من الممكن أن يصلح أى شخص لممارسة المقابلات الشخصية الناجحة مع الأخذ فى الاعتبار ما سوف يترتب على هذه المقابلات من نتائج أم أن القائم بالمقابلة لا بد أن تتوافر فيه مجموعة من الشروط إذا توافرت تم اعتماده لهذا العمل وإذا لم تتوافر

أبلغناه بذلك حتى يريح ويستريح.. خاصة وأن مسألة (الفهلوة والفاككة) في إجراء المقابلات والادعاء بأنه خبير فيها لا يستند إلى أى أساس.

واقع الأمر أن إجابتنا على هذا التساؤل سوف تستغرق كل هذا الفصل للأسباب التالية:

- ١- الوقوف على الخصائص التي يجب أن تتوفر في شخصية من يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات.
- ٢- عرض لأهم طرق التدريب التي يجب أن يمر بها من يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات فإذا اجتازها بنجاح فإن ذلك يؤهله لذلك وإذا لم يحالفه التوفيق بحث له عن عمل آخر يتناسب وإمكانياته.
- ٣- توضيح الطرق والإجراءات التي يجب أن يتبعها من يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات وتوضح خطورة ما سوف يترتب عليها من نتائج وإجراءات.
- ٤- تدريبه على أن يقيم تقيماً موضوعياً لشخصيه الفرد موضوع المقابلة وأن يتحاشى إسقاط رغباته ومشاعره واتجاهاته هو على العميل (أو الفرد موضوع المقابلة).
- ٥- أن يفهم القائم بالمقابلة أن المقابلة ليست (بردشة) مع الآخر والتوصل إلى نتائج وكتابه تقرير بل هي أخطر من ذلك بكثير وأنها تحتاج إلى درجة عالية من الكفاءة والمهارة لدرجة أن البعض يعتبر أن المقابلة فنا قبل أن تكون علماً ولكي تستفيد من هذا (الفن) فلا بد من عديد من الخطوات يمر بها الشخص الذي يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات.
- ٦- أن المقابلات تجري لأغراض ولأهداف متعددة ولا بد أن يعي جيداً القائم بالمقابلة الهدف من عمل المقابلة وأن يكون تقييمه من

اجل الوصول إلى هذا الهدف، وأن تحديد ذلك بداية يوفر وقت وجهد الاختصاصي للقائم بالمقابلات ويوفر في المقابل وقت وجهد الفرد موضوع المقابلة.

وسوف نعرض لبعض من الآراء في شخصية وشروط الشخص القائم بالمقابلة.

#### ١- وجهه نظر فرج طه :

يرى فرج طه أن تأهيل اختصاصي المقابلة وإعداده يجب أن يسير وفقاً لهذه الخطوات الآتية:

١- أن يختار أولاً من بين الممتازين من الحاصلين على مؤهل جامعي تخصص علم النفس.

٢- أن تجرى معه مقابلة شخصية للاطمئنان إلى توافر الخصائص الشخصية التي تجعل منه اختصاصي مقابلة ناجح مثل: اللباقة، المرونة، الاتزان النفسي، الموضوعية .... الخ.

٣- بعد أن يتم اختياره على النحو السابق يبدأ في حضور المقابلات الشخصية التي يجريها خبير في المقابلة يكلف بتدريبه.

ويكون دور الاختصاصي الجديد في هذه المرحلة من التدريب دور المشاهد فقط للمقابلات التي تجرى أمامه، والمتمعن في كيفية إدارتها، كما يوجهه إلى قراءة مراجع علم النفس الأساسية التي تعمق معرفته بخصائص الشخصية الإنسانية ودوافعها ودينامياتها وسوائها ومرضها ولتزانها واضطرابها ونموها وتدهورها وتفسير سلوكها.

٤- بعد أن تستغرق المرحلة السابقة مده يراها المكلف بتدريب الاختصاصي الجديد أنها كافية يبدأ الخبير المدرب في السماح

للاخصائى الجديد بالتدخل معه فى المقابلة وذلك بتوجيه بعض الأسئلة والاستفسارات للفرد الذى يقوم بمقابلته، ثم بعد أن تنتهى المقابلة يتناقش الخبير المدرب مع الاخصائى الجديد فى محتوى المقابلة وما دار فيها، وكيفية الاستدلال من هذا المحتوى على توافر خصائص معينة فى الفرد الذى قابله ... وفى هذا يستطيع الاخصائى المكلف بتدريب الاخصائى الجديد (أو تحت التمرين) على توجيهه وإرشاده وتصويب ما قد وقع فيه من أخطاء أو تعميمات خاصة بسلوك الفرد الذى قابله.

٥- بعد أن تستغرق المرحلة السابقة مدة كافية ويرى الخبير المدرب أن الاخصائى الجديد قد وصل إلى درجة من التدريب والخبرة تمكنه من القيام بإجراء المقابلة كاملة يتم الاتى:

- أ - يسمح له بأن يقوم بإجراء المقابلة كاملة.
- ب- من الممكن للمدرب أن يتدخل فى توجيه بعض التساؤلات فى الوقت المناسب.
- ج- بعد أن تنتهى المقابلة يتناقش أخصائى المقابلة (المدرب) مع المتدرب (الجديد) فى الكثير من الأمور والنتائج التى تم التوصل إليها إبان المقابلة.
- د- يطلب الاخصائى المدرب من للمتدرب أن يكتب تقريراً عن خصائص الفرد الذى تمت مقابلته.
- هـ- يقوم المدرب بمراجعة هذا التقرير ويعدل ما يراه مناسباً أو يتفق مع خصائص الشخص موضوع المقابلة وما أن يبدأ الشخص موضوع المقابلة فى الحديث مثلاً بادئاً بالمرحلة الابتدائية حتى يتعجله القائم بالمقابلة ويقول له: خير أليه أنت هتحكلى قصة حياتك. أعطنى الخطوط العريضة هل كنت دائماً من الأوائل أم كان ترتيبك فى

المتوسط أم يأتى ترتيبك فى ذيل القائمة.... فإذا بدأ الشخص موضوع المقابلة فى الحديث يتعجله ويقول له: مش عاوزك تركز على الموضوع ده كثير ... من الآخر أیه كان ترتيبك ..... وهكذا قد يمارس القائم بالمقابلة العديد من صور (الضغط) والاستعجال على الآخر.

ولعل مثل هذا التعجل له العديد من الأضرار على الشخص موضوع المقابلة إذ سيثير انفعالاته السلبية، ويجعل أفكاره مشوشة، ناهيك عن عدم شعوره بالراحة من استمرار المقابلة لأنك بهذا الاستعجال والتعجل قد نقلت إليه العديد من (الرسائل الخاطئة) والتي سوف تنعكس بلا شك على نتائج موقف المقابلة.

١١- الاتصاف بسمة المرونة والمقصود بالمرونة أنك كقائم بالمقابلة قد تعد أسئلتك التى سوف توجهها إلى الشخص موضوع المقابلة (وهذه الخطوة هامة وضرورية ولا غبار عليها) لكن المشكلة أنك قد تجد الحالة المزاجية للشخص موضوع المقابلة ليست فى حالتها المعتادة أو الطبيعية وبالتالي يجب أن تتسم بالمرونة التى تجعلك تؤجل طرح ما يعش لك من تساؤلات أو استفسارات.

٦- تظل المرحلة السابقة من التدريب مستمرة، مع استمرار التوصية بالقراءات التى سبقت الإشارة إليها حتى يطمئن الخبير المدرب إلى أن الاختصاصى الجديد قد:-

أ - اكتسب الخبرة والمهارة اللتين تمكنانه من إجراء المقابلة بنجاح.  
ب- إمكانية الحكم على خصائص الفرد موضوع المقابلة بدقة وموضوعية.

ج- الموضوعية والدقة فى كتابة التقارير الخاصة بنتائج إجراء المقابلة.  
(فرج طه، ١٩٧٨، ص ص ٦٨-٧٠)

## تعليق على هذا الاقتراح :

- ١- أنه يركز على ضرورة أن يكون القائم بالمقابلة من بين الحاصلين على درجة امتياز في علم النفس ونحن نتفق على ذلك إلا أننا نرى في هذا الاقتراح أمرين:  
الأول: أن يشمل جميع الحاصلين على درجة امتياز من بين الحاصلين على درجة في العلوم الإنسانية بصفة عامة.  
الثاني: قد يكون الفرد من الحاصلين على درجة امتياز إلا أن صفاته الإنسانية لا تؤهله للنجاح في إجراء للمقابلة (كأن يكون الشخص بطبيعته يعاني من الخجل أو الانطواء. ولذا نرى ضرورة التركيز على صفاته الإنسانية التي تؤهله للنجاح في مثل هذا العمل.
- ٢- نتفق مع ضرورة المرور بالتدريب تحت إشراف مع التركيز على ضرورة مراعاة مبدأ مراعاة الفروق الفردية لكن ذلك لا يمنع من تحديد فترة زمنية كحد أدنى في تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى للتدريب مراعاة لمبدأ الفروق الفردية.
- ٣- أن يكون هناك معايير موضوعية لا خلاف عليها يستند إليها القائم بعملية التدريب حتى يستطيع أن يوكل مهمة إجراء المقابلات إلى (المتدرب) بعد المرور أو الحصول على تقارير معينة.
- ٤- ما المانع أن يشترك في التدريب للأخصائيين الجدد أكثر من متدرب، وأن يعطى كل منهما درجة لهذا المتدرب يأخذ المتوسط وبالتالي تكون هناك درجة من الموضوعية لتقييم المتدرب بدلا من أن يقوم بذلك مدرب واحد.
- ٥- إبان عملية التدريب العملي تكون هناك لائحة لمواد دراسية معينة يجب أن يدرسها الطالب أو من يريد أن يكون أخصائي مقابلة ويمتحن فيها وأن يأخذ الامتحان صور متعددة كأن:

أ - صورة شفوية.

ب- صورة تحريرية.

وفى الامتحان الشفهي يتم التركيز على كيفية الفهم وتوضيف المعلومات التي حصلها فى المواقف الإنسانية المختلفة.

٦- إن يتم تطبيق بطارية من الاختبارات النفسية والتي تحتوى على اختبارات تقيس:

أ - مدى ائزان الفرد الانفعالى.

ب- مدى قدرة الفرد على التصرف فى المواقف الحرجة.

ج- مقدار ما يمتلكه الفرد من قدرات واستعدادات خاصة.

د - درجة ذكاء الفرد العقلى.

هـ- مقدار ما يمتلكه الفرد من محصول لغوى ومهارات لغوية.

## ٢- رأى Akein :

ركز Akein فى مسألة الشروط الواجب توافرها فى أخصائى المقابلة على الصفات الشخصية الفطرية وحتى وأن كان بعض هذه الصفات موجوداً بدرجة قليلة إلا أن التدريب يمكن أن ينمى مثل هذه الصفات.

ولكى ينجح الشخص فى القيام بمهمة المقابلة تم كتابه التقرير عن نتائجها، وما سوف يترتب على ذلك من نتائج خاصة بالشخص موضوع المقابلة (أو العميل كما يسمى إلا أننى لا أستسغ مثل هذه التسمية ويجب أن ننطق أولاً على أننا سوف نذكر الشخص موضوع المقابلة كبديل لهذا المصطلح غير المريح للنفس) لدرجة أن Akein يورد قائمة من الصفات يجب أن تتوافر فى القائم بالمقابلة الناجحة ومن أهم هذه الصفات:

- ١- التفاتية.
- ٢- القدرة على التركيز مع كل ما يقوله الشخص موضوع المقابلة.
- ٣- الأمانة في التسجيل وعدم تحميل ما يقوله الشخص موضوع المقابلة أكثر مما يستحق.
- ٤- الاعتقاد في قدرة الأفراد في التعبير وأن صفاتهم الآن - كما تبدو على الأقل في هذا الموقف - من السهل جداً أن يغيرها الفرد إلى الأفضل.
- ٥- أن يكون لديه قدراً واسعاً من المعرفة وقدراً أعظم من إمكانية توظيف هذه المعرفة (أى لا تكون معارفه قاصرة فقط على علم النفس أو تخصصه الدقيق).
- ٦- أن يتسم بصفة الود والاحترام للآخر ولكن في حدود معينة حتى (لا تنته الأمور) بين ما هو مهني وما هو شخصي - ذاتي.
- ٧- أن يكون إنسانياً مع الآخر أى يتسم بالدفء في المشاعر، رقيق غير فظ، صريح ولكن بدون خدش لحياء الآخرين. مثلاً قد يقول لشخص ما: أننى أرى أنك تعاني من بعض المخاوف وهذا أفضل مما إذا قال له: أنك جبان، ورعيد مثلاً.
- ٨- أن لا يشعر الطرف الآخر (أو الشخص موضوع المقابلة) بتذمره وضيقه إذا دخل الآخر في مرحلة الصمت بل يكون قادراً على تحمل هذا الصمت وتفسيره، وأن لا يظهر امتعاضاً من ذلك وأن يتمتع بالقدرة واللباقة على معالجة هذه الفترات من الصمت وأن يوظفها التوظيف الأمثل. بمعنى آخر أن يتوقع الصمت ويفسره ك لحظة راحة للآخر وله. وأن هذا الصمت لا يجب أن يتعجل الآخر في تخطيه أو يعتبره فشلاً له (إذا يعتقد البعض أن قدرته على إدارة جلسات المقابلة أو حتى العلاج النفسى بشقيه الفردى

والجمعى) تتجلى في ضرورة أن يستمر الفرد في (الكلام والادش) وإذا كان الكلام يفسر في إطاره، فإن تفسير الصمت (ولماذا في هذا الموقف تحديداً) قد يكون أبلغ ويحمل الكثير من الدلالة والمعنى وأكبر من جميع الكلمات.

٩- القدرة على الاستماع للآخر دون مقاطعة منه إذ يقع بعض القائمين بالمقابلة في خطأ خلاصته أنه من الخطأ أن يظل الآخر يتحدث هكذا وأنا صامت. ولذا يجب أن أثبت ذاتي واقاطعه و(أحشر) نفسي في الموقف (حشراً) حتى يشعر (بحضوري الطاغ). ولذا فإن الاستماع (علم وفن) ونؤكد على ذلك حتى لا يستشعر الطرف الآخر أنك متضايق من حديثه وإنما يظهر على وجهك علامات (عدم الضيق) أو (التأفف) من استمرار الآخر في الحديث. ولكن من الممكن أن نتدخل بلباقة لتغيير الموضوع وبأقل قدر ممكن من الجمل فالأمر ليس منافسة (من سيتحدث أكثر من الآخر) (ولكن كيف أوظف هذا الكلام) (وحتى ربما الاستقرار حول موضوع ما) وفهم دلالة ذلك ووضعه في السياق المناسب وصول إلى فهم أفضل للآخر.

١٠- أن يتسم القائم بالمقابلة بصفة الصبر وأن لا يتعجل الشخص موضوع المقابلة ويطلب منه أن يقفز قفزا إلى النتائج.

مثال: قد يطلب من الشخص موضوع المقابلة أن يحدثه عن تاريخه في التحصيل الدراسي وطبيعية المولد التي كان يجد قبولاً لها في نفسه وتلك التي كان يستذكرها على مضض بعض التساؤلات، أو تقدم بعض التساؤلات التي ترى من وجهه نظرك كما يبدو في حالة الشخص موضوع المقابلة أنها سوف تكون أنسب لو تم طرحها أو تأجيلها.

وان مثل هذه الأمور متروكة لتقدير القائم بالمقابلة حيث يستطيع أن يتوصل إلى أن (طرح تساؤلات معينة خاصة) بجانب محدد من جوانب الشخصية أفضل الآن من طرح تساؤلات خاصة بجانب آخر من جوانب الشخصية.... وهكذا.

١١- أن يتسم القائم بالمقابلة بصفة الثبات الانفعالي Emotional Stability ويقصد به أن من يقوم بالمقابلة يجب أن يتصف بهذه الصفة والتي تعنى درجة من الضبط الذاتى الانفعالى ، وان يكون الانفعال مناسب للموقف (لا إفراط ولا تفريط) مع أن هذه الصفة يجب أن تكون للغالبية على تصرفات وسلوك الفرد لأن المبالغة فى الانفعالات (على طول الخط) خطأ، وكذا البرود الانفعالى والتعامل مع كافة المواقف بلا مباله خطأ أيضاً ناهيك عن أن الانفعالات ليست فقط سلوكاً خارجياً (له إشارات معينة) ولكن أيضاً يرافقه وينتج عن العديد من الجوانب الفسيولوجية، ولذا فإن هذه الصورة يوردها العديد من المهتمين بالصحة النفسية على أساس أنها المحك الهام من ضمن محكات تمتع الفرد بالسواء النفسى.

١٢- الانتباه التام إلى كل ما يقوله الفرد موضوع المقابلة وليس فقط الانتباه إلى الألفاظ وما يقال بل يركز أيضاً على لغة الجسد... من حيث طريقة الكلام والارتقاء أو الانخفاض فى مستويات الصوت .. وطريقة الصمت ، ونظرات العين وغيرها من الإيماءات والتي لابد أن يكون القائم بالمقابلة على علم تام بها وفهم معناها ودلالاتها وتوظيفها فى سياقها السليم حتى تكون للنتائج التى تم التوصل إليها موضوعية وتعكس بصدق وأمانه وموضوعية ديناميات نفسية الشخص موضوع المقابلة.

١٣- أن يتقبل الشخص موضوع المقابلة كما هو لا كما يجب أن يكون ..... وأن لا يأخذ مواقف مسبقة من جراء ذلك ..... بل يفهم كل ما يصدر عن الشخص دون إصدار أحكام مسبقة.

١٤- أن يتمتع الشخص القائم بالمقابلة بمهارات التواصل الجيدة والتواصل Communi Cation هو عبارة عن رسالة يتم فيها تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق التواصل اللفظي أو التواصل غير اللفظي (مثل استخدام لغة الإشارة).

والتواصل لا بد من وجوده في أى موقف يتضمن وجود فردين أو أكثر. وعلى الاختصاصي أن يتقن أساليب التواصل المختلفة من خلال:

أ - القدرة على (جر) للشخص موضوع المقابلة إلى الحديث بأقل قدر ممكن من الكلمات.

ب- القيام بالعديد من التعليقات (في الوقت المناسب والتي تتضمن كل من الحقائق والمشاعر).

ج- القدرة على معالجة فترات الصمت وتوظيفها التوظيف الأمثل.

د- القدرة على تلخيص أفكار واتجاهات الشخص موضوع المقابلة.

هـ- الذوق واللباقة والتدخل المناسب أمر أساسي في جميع طرق التواصل.

و - قدرة القائم بالمقابلة على (الحياد والفصل) بين مشاعره هو وصراعاته واحباطاته وما هو موجود في المقابل لدى الشخص موضوع المقابلة.

ز - القدرة على الحكم على الشخص موضوع المقابلة إذا كان يمتلك قدراً كبيراً من الألفاظ والجمل التي تعبر بصدق عن مشاعره.... ولا شك أن مثل هذه القدرة تعكس درجة عالية من وجود قدرة

الذكاء وبعض القدرات الخاصة (مثل القدرة اللغوية) لدى الشخص موضوع المقابلة.

ح- القدرة على الحكم على الشخص موضوع المقابلة وما إذا كان يوظف بجدارة لغة الجسد ويجعلها تعكس بصدق اللغة اللفظية أم يوجد بون شاسع بين ما يقوله الفرد موضوع المقابلة وبين ما يعبر عنه من خلال استخدام لغة الجسد.

ك- حساب الزمن المستغرق في التفاعل اللفظي وغير اللفظي حيث يتضح مبدأ الفروق الفردية في مثل هذا الأمر، إذ نجد بعض الأفراد يتحدثون بكثرة عن أنفسهم وربما طول الوقت، ويكثر من تكرار كلمة (أنا)، أنه لا يرى غير ذاته وما الآخر الا مجرد وعاء (أو شيء) يستمع إليه فقط. (ويجب أن يفسر ذلك في ضوء ديناميات هذا الشخص) في حين نجد أن البعض الآخر من الأفراد يجد صعوبة في التعبير عن نفسه وهذا قد يتطلب استغراق وقتاً أطول.... ولا شك أن مثل هذين النموذجين (المتطرفين) في التعبير عن نفسيهما وغيرهما من النماذج يعكس العديد من الدلالات التي إذا وظفت بصورة جيدة، وقدم لها فهماً أفضل في إطار فهم ديناميات الشخص لكان أفضل وعبرت بصدق وموضوعية كبيرة عن هذا الشخص (Akien, 1991).

#### تعليق على وجهه نظر Aiken :

ركز Aiken على مجموعة من الصفات والخصائص يجب أن تتوفر في الشخص الذي يريد أن يتخصص في إجراء المقابلة بيد أنه لم يوضح كيفية التأكد من وجود مثل هذه الصفات، لذا نقترح في هذا الأمر محورين:

الأول: تطبيق مجموعة من الاختبارات التي تعكس العديد من هذه الجوانب وتلك الخصال، ثم نقوم بترتيب الدرجات التي حصل عليها هؤلاء المتقدمين للعمل في وظيفة اختصاصي مقابلة ترتيباً تنازلياً ونأخذ الأفراد الذين حصلوا على أعلى الدرجات.

الثاني: إجراء مقابلة شخصية مع الناجحين يتفوق حيث لا يكفي النجاح في الامتحان بل لابد من إجراء مقابلة معهم من قبل اختصاصيين مؤهلين في مثل هذه الأمور للكشف عن طبيعة سمات وخصائص هؤلاء الأشخاص خاصة وأن هناك مقوله تلتصق بالعاملين في المجال النفسي من أنهم هاربون من التشخيص وأنهم يعانون من العديد من الاحباطات والصراعات.... لكن من يجرؤ على القيام بتشخيصهم وهم الذين يقومون بتشخيص الآخرين؟

ولعل السخرية من الطبيب النفسي والعاملين في مجال العلاج النفسي عبر وسائل الإعلام المختلفة خير مثال ونموذج عن هذه النظرة غير الموضوعية في النظر أو الاتجاه السلبي تجاه العاملين في مثل هذا المجال.

ونحن نتفق مع هذه الوجهة من أن توافر السمات أهم من التدريب والقراءات والذي سوف يأتي في مرحلة لاحقة..... المهم توافر السمات والخصائص التي يجب أن تتوافر في القائمين بعملية المقابلة في المقام الأول، ثم تأتي بعد ذلك مختلف طرق التدريب والاقتراح بالقراءات المختلفة التي تزيد الراغبين في التخصص عمقا وقدرة في مثل هذا الأمر وتزيدهم علما وخبرة، ومع استمرار القراءات والتدريبات يكتسبوا القدرة على ممارسة هذا النوع من (الفن) و(العلم).

**ثالثاً: وجهه نظر والتر فاندرايك بنجهام وبروسر فيكتومور:**

قدما بنجهام ومور وجهه نظر تفصيلية وشاملة في الشخص الذي يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات.... وليس هذا فحسب.... بل قدما العديد من الإرشادات التي تساعد على إجراء المقابلة بصورها وأشكالها المتعددة ونحن نرى أن وجهه النظر هذه تدخل مباشرة في الإجراءات العملية للسير بعملية المقابلة.

وتتلخص وجهه نظرهما في الخطوات الآتية:

**توجيهات عامة للمبتدئين :****الإعداد للمقابلة :**

- ١- قرر ما تريد أن تحصل عليه بالضبط من خلال:-
  - أ - حدد الموضوع.
  - ب- الهدف من إجراء المقابلة.
  - ج- الحقائق التي يجب الحصول عليها.
  - د - حقيقة المعلومات التي سيلى بها الشخص موضوع المقابلة.
  - هـ- أهم الأحداث في حياته.
- ٢- أحصل على معلومات من الشخص قبل إجراء المقابلة الرسمية من خلال:-
  - أ - معارف شخصية.
  - ب- الملفات.
  - ج- أسرة الشخص.
- ٣- حدد الموعد الذي ستقابل فيه الفرد مسبقاً لأن ذلك التحديد سيجعلك تحترم مواعيدك، والفرد موضوع المقابلة سيدخل لمقابلتك فور حضوره مما يترك أعظم الأثر لديه عنك.

- ٤- هيئ المكان المناسب لإجراء المقابلة، لأن المكان والشروط التي يجب أن تتوفر فيه مثل: الهدوء وعدم الضوضاء سوف يساعد على أن تطرح التساؤلات وتسجل الانطباعات والاستجابات وسيوفر ظرفاً أفضل للشخص موضوع المقابلة لكي تثير دافعيته على التعاون معك.
- ٥- تدرب على أن تضع نفسك في مكان الشخص موضوع المقابلة وأنت تخطط لإجراء المقابلة - تخيل ما سيفكر فيه عنك وعن منهجك، وعن مفرداتك ، وعن مشكلتك .... الخ.
- ٦- كن موضوعياً من خلال:
  - أ - اقص تخيزاتك.
  - ب- استبعد هذه للتخيزات.
- وإذا نجحت في هذا فسوف تكون موضوعياً في تحليلاتك واستنتاجاتك التي توصلت إليها من خلال (تكنيك المقابلة).
- إجراء المقابلة :
- ٧- احصل ومنذ البداية على ثقة الشخص موضوع المقابلة وذلك من خلال أن تثق به أنت ومنذ البداية.
- ٨- عليك بإقامة ارتباطات سارة وأن الأساس الأول لكسب ثقة الآخرين هو الارتباط بمناسبات سعيدة فليس مستحباً أن تتعرف على الآخرين وهم في حالة غضب أو استياء.
- ٩- شجع الاتجاه الودي لدى الآخر أى الفرد موضوع المقابلة من أهداف إلى إشعاره أنه متكافئ معك ويستطيع أن يتبادل معك الأفكار والمشاعر. أبدأ دائماً بموضوعات سارة خاصة إذا كنت تعرف مقدماً أنك سوف تثير معه موضوعات غير سارة.

- ١٠- أشعر بالراحة والاستعداد للكلام وذلك بتهيئة كافة الظروف اللازمة لذلك. وعندما يبدأ في الكلام أنتبه إليه جيداً.
  - ١١- أنصت: أن فن الاستماع صعب بالنسبة لبعض الأشخاص أعط للفرد موضوع المقابلة فرصة حتى وأن خرج قليلاً عن الموضوع استمع. كن يقظاً وأعمل على أن تتقصى الأفكار.
  - ١٢- أتح له الوقت الكافي للحديث والفضفضة عن نفسه ولا تحاول أن تتم المقابلة من خلال ضغطها في أقل وقت ممكن.
  - ١٣- لا تتباطأ بمعنى أن التميع غير اللازم للوقت ليس في مصلحة الفرد موضوع المقابلة. انطلق فوراً إلى الموضوع بالسرعة التي يستطيع هو أن يتبعك فيها فليست المقابلة زيارة اجتماعية.
  - ١٤- أضبط المقابلة بمعنى أن تكون ودوداً غير مسيطر، لا تسمح للفرد موضوع المقابلة أن يجنح بالمقابلة. حاول بلباقة أن يفهم الغرض والهدف المحدد الذي يجب للحصول عليه وفي الوقت المحدد.
  - ١٥- أرقب في نهاية المقابلة المعلومات الإضافية أو الأخبار التي تكمن في ملاحظات الفرد موضوع المقابلة بمعنى أن الفرد في البداية سيكون متوتراً، فإذا نجحت في التخفيف من هذا التوتر وانساب الفرد موضوع المقابلة في الحديث فسوف تصدر عنه بعض (التعليقات الجانبية) ضعها في الاعتبار وانتبه أيضاً إلى لغة الجسد.... ولا تستعين بأقل قدر من البيانات.
- مثال من تجربة كاتب هذه السطور:

إبان فترة عملي أخصائى نفسى فى إحدى مستشفيات الصحة النفسية وعلاج الإدمان كان لا بد أن نبداً المقابلة بتدوين البيانات الأولية الخاصة بالفرد المريض... وأثناء سؤالى عن حالته الاجتماعية ذكر بضيق أنه متزوج ولاحظت العديد من الانفعالات غير السارة

التي انتابته أثناء إجابته على هذا التساؤل والذي قد لا يلغى نظر البعض الآخر ..... فأدركت منذ البداية أن المشكلة متعلقة بمسألة الزواج فسألته (وهذا السؤال كان غير موجود في قائمة الأسئلة: هل لديك أولاد؟ ..... وهنا صمت المريض .... ثم انسابت دموعه .... فاحترمت لحظة الصمت .... وبعد فترة من البكاء الذي وصل إلى درجة التشنج .... ذكر أنه أجرى كافة التحاليل التي أثبتت أنه عقيم .... وأنه يحب زوجته إلا أنه يخشى أن تطلب منه الطلاق ..... وهذا حقها ..... وهكذا اكتشفت منذ البداية أن المشكلة متعلقة بالإنجاب والعلاقة مع الزوجة وليست المعاناة من اضطراب النوم والقلق وربما الدخول في الإدمان .... كما جاء المريض لكي يعالج من مثل هذه الأمراض وتلك الاضطرابات.

ولعل الخلاصة من هذا المثال ضرورة أن يكون القائم بالمقابلة فطنا وواعيا لكل ما يصدر عن الشخص من الفاظ وانفعالات وسلوكيات (حتى وأن كانت في صورة لَوَازِم عصبية مثل: طرقة الأصابع، قرص الأظافر، مص الأصابع، الهرش في الرأس، تحريك الكتف الأيمن أو الأيسر أثناء الحديث ... الخ). وأن ينتبه جيدا إلى كل ما يصدر عن الفرد لأن ما قد نبحت عنه لدى الفرد قد نجده مخبوءا في لفظ أو إشارة تصدر عن الشخص (موضوع المقابلة) وتحتاج إلى من (يفك شفرتها) ويفهم معناها ويضعها في السياق المناسب.

#### المقابلة للبحث عن الحقائق :

متى نقرر استخدام المقابلة؟

١٦- استخدم المقابلة ببطئه حدد قبل أن تعتمد على المقابلات ما إذا كان متاحاً لك استخدام مناهج أو مصادر للمعلومات أكثر ثباتاً من

خلال الرجوع إلى التقارير والملفات أو الاعتماد على نتائج ملاحظة أكثر من موقف.

١٧- تأكد من أن مشكلتك هامة حيث يركز القائمون بالمقابلة حول القيمة المحيطة بالمشكلات التي يمكن أن تكون لها دلالة معقولة للأفراد موضوع المقابلة.

١٨- استخدم المقابلة في اكتساب مدخل المعلومات الموضوعية مثل: المعلومات الإحصائية، التقارير التاريخية، الوثائق الشخصية.

١٩- استخدم المقابلات للحصول على فرص الملاحظة ..... حيث يمكنك ملاحظة: مظهر - سلوك - أعراض - عادات الشخص موضوع المقابلة وبالتالي الخروج بالعديد من النتائج.

٢٠- استخدم المقابلات لتحديد الآراء والاتجاهات أو الميول الاعتقادية التي يعتقد في صحتها للشخص موضوع المقابلة.

٢١- استخدم المقابلات لتحديد الحقائق التي تختلف بين أشخاص معينين في المواقف الخاصة.

٢٢- تجنب استخدام المقابلة في الوصول إلى معلومات غير ذات قيمة مؤكدة.

٢٣- تجنب استخدام المقابلة للحصول على معلومات عامة أو حقائق شائعة، حيث أن المقابلة أقل ثباتاً وفائدة. في تأكيد الحقائق التي يحتمل - إلى حد كبير - أن تكون معروفة وموضحة لأولئك الذين ليس لديهم سبب خاص أو حافز للمعرفة أو التذكر.

الإعداد لمقابلة كشف الحقائق :

٢٤- قم بصياغة المشكلة أو الموضوع الذي ستدور حوله المقابلة.

- ٢٥- جهز جدولاً أو قائمة بالأسئلة التي تريد طرحها على الشخص موضوع المقابلة.... بشرط أن يكون طرحك للتساؤل مناسب لتقافة الشخص من خلال التأكد من أن الشخص قد فهم السؤال.
- ٢٦- اعرف ميدانك: حيث تساعدك القراءة في موضوع البحث على صياغة الأسئلة الهامة التي ستطرح، وكذا الاستفسارات.
- ٢٧- اهتم بكتابة المستندات المتعلقة بالفرد - أو الأفراد- موضوع المقابلة.
- ٢٨- أخذ الأشخاص والذين ستجرب معهم المقابلة بعناية من خلال توقعك بأنهم سوف يدلون بالمعلومات التي تريدها وتشرها.
- ٢٩- أضمن عدداً كافياً من الأشخاص الذي ستجرب معهم المقابلة حيث أن مقابلة أكثر من شخص في نفس الموضوع سيجعل المعلومات التي ستحصل عليها أكثر ثباتاً وصدقاً.
- ٣٠- أخذ عينة من المجموعة الكلية لكي تعرف صورة حقيقية للاتجاهات أو الآراء في مجموعة كبيرة يجب أن تمثل النسب كل تنوعات المجموعة.
- مقابلات كشف الحقائق :**
- ٣١- لا تسأل أسئلة مباشرة حتى تجد الشخص موضوع المقابلة مستعداً لذكر الحقائق المطلوبة والإدلاء بها بدقة.
- ٣٢- دع الفرد موضوع المقابلة يذكر قصته ثم ساعده على أن يضيف إليها.
- ٣٣- من الأفضل أن تبدأ بالأسئلة التي يفترض أن لا تثير لدى الشخص موضوع المقابلة اتجاهات أو انفعالات سلبية.
- ٣٤- لا تتوجه أكثر من سؤال في وقت واحد حتى لا تربك مجرى المقابلة.

- ٣٥- استمر فى الموضوع أى من الممكن أن تعيد صياغة السؤال الواحد بأكثر من صيغة حتى تصل إلى هدفك.
- ٣٦- كن قوياً وواضحاً أكثر منك داهية ماهرًا أى لا تحاول أن تتخذ أساليب تتسم بالمكر والدهاء.
- ٣٧- تجنب أن تأخذ دور المدرس أو الواعظ حيث يرفض الناس فى الغالب الشخص الذى يقوم بدور المعلم أو الواعظ.
- ٣٨- أبذل جهدك فى صياغة الأسئلة حتى تكون سهلة الفهم وبالتالي تستطيع الحصول على معلومات صادقة.
- ٣٩- تجنب أن تتضمن أسئلتك الإجابة عنها.
- ٤٠- ساعد الفرد موضوع المقابلة على أن يتحمل مسئولية الحقائق التى يدلى بها فقد يجدى هذا الاتجاه فى التوصل إلى معلومات أكثر دقة وصدقاً.
- ٤١- تجنب السفاهة: بمعنى إذا وجدت من الضروري أن تسأل أسئلة قد تسبب تحفظ الفرد موضوع المقابلة أو تملصه من الإجابة فقهه إلى الكلام عن شيء متصل به كثيراً أو قليلاً ثم أقحم سؤالك كمستمع يهتم بما يقول دون تأمين على دلالته.
- ٤٢- احتفظ بالأسئلة الهامة فى ذهنك حتى تحصل على المعلومات الكافية عن هذه التساؤلات.
- ٤٣- حاول أن تفهم المعنى الكامل لكل عبارة من خلال القيام بعملية تقصى لكل إجابة.
- ٤٤- أعط الفرد موضوع المقابلة الفرصة لكي يستكمل عناصر إجابته حيث يجب أن توفر له الفرصة لكي يدلى بالحقيقة.
- ٤٥- فسر البيانات مباشرة من خلال التركيز وأنت تسأل عن معانى الإجابات وعلاقتها بالنتائج أو الحدث المتوقع فى نهاية المقابلة.

٤٦- سجل كل المعلومات مباشرة أو في أقرب فرصة. بل سارع إلى التسجيل بأسرع ما يمكن لأن الاستفادة في وقت متأخر قد تتسبب بعضاً من هذه الحقائق.

٤٧- أفصل الحقائق عن الاستدلالات من خلال تحديد:-

- أ - المعلومات التي حصلت عليها من السجلات.
- ب- المعلومات التي حصلت عليها من المقابلة.
- ج- المعلومات التي حصلت عليها من خلال ملاحظتك لسلوك الفرد موضوع المقابلة.

٤٨- كن يقظاً للأخطاء الثابتة من خلال (تقريب) أو (تباعد) المسافات أو الزمن التي يذكرها الفرد موضوع المقابلة.

٤٩- قم بعمل ملخص مكتوب ومتفقاً عليه بعد المقابلة.

٥٠- اختبر النتائج إحصائياً بالنسبة لمحك ثابت

(ولتر بنجهام، بروس مور، ١٩٦١، ص ص ٣٨-٥٤)

تعليق على رأى بنجهام ومور:

قدما بنجهام ومور طريقة عملية لشرح كافة الخطوات والإجراءات التي يجب أن تتبع عبر مراحل المقابلة وقد حددا الهدف من المقابلة (وهو هدف متعدد بتعدد القائمين وطبيعة المشكلة) لكنها على المجمل خطوات تفيد الأفراد الذين ما زالوا بعد في بداية طريقة إجراء المقابلات، لكن مع التكرار والاستمرار تتحول هذه الإجراءات والخطوات من (بنود) يحرص على الالتزام بها الفرد إلى خطوات عملية سيعيها جيداً.

رأينا في الشروط الواجب توافرها في شخصية القائم أو أخصائي المقابلة:

بداية يجب أن نؤكد على أمرين:

أولاً : أن أى شخص لا يصلح للقيام بمهمة أخصائي المقابلة.  
 السثنى: ضرورة توافر شروط معينة يجب أن تتوافر في شخصية أخصائي المقابلة (أى أن الأمنيات وحدها لا تكفى لذلك).  
 ونستطيع أن نحصر تلك الشروط في أمرين - لا ثالث لهما - وهما:

أولاً: الشروط الشخصية للواجب توافرها في شخصية أخصائي المقابلة:  
 وهى شروط وخصائص يطفى عليها الجانب الوراثى أكثر من الجانب البيئى (أى يولد بها الفرد) وتحتاج مثل تلك الخصائص والقدرات على أن (يوظفها وينميها الفرد).  
 وتتلخص هذه الشروط (الشخصية) في العديد من الصفات يمكن حصرها في:

١- إن يكونوا ذوي اهتمام إنسانى أصيل بالبشر وبكل قضاياهم ومشكلاتهم فلا يصلح في مثل هذه المهنة شخصا (كارها) للبشر، ومنتقدا لكل تصرفاتهم وأفعالهم، بل يجب أن يكون (إنسانا) مقدرا لواقع الحياة الإنسانية بكل ما تطرحه من جوانب ضعف وجوانب قوة.

٢- القدرة على الحياد Neutrality وهى قدرة تختلف عن البرود، والحياد يعنى أن المشاعر الذاتية للقائم بالمقابلة تقع تحت سيطرته الكافية، وأنه يركز طوال الوقت على الشخص (موضوع المقابلة)، ويتوصل إلى ما هو موجود (بالفعل) لديه دون إسقاط لمشاعره هو أو اتجاهاته هو على الشخص موضوع المقابلة.

- ٣- القدرة على التعاطف مع الآخرين (والتعاطف يختلف عن الشفقة).  
وان تكون هذه القدرة ممتدة إلى مدى واسع من الشخصيات.
- ٤- الفهم الواعي لكل رغبات واحتياجات الآخرين، وإن يضع مثل هذه الرغبات وتلك الاحتياجات في بؤرة (الواقعية الإنسانية) أي أنها قد توجد لدى بعض البشر، وأن البعض يفشل في محاولة السيطرة عليها ووضعها تحت السيطرة Under control.
- ٥- إن يمتلك القدرة على (جر) الناس إلى الكلام وبأقل قدر ممكن من الكلمات والألفاظ.
- ٦- إن يكون على وعي طوال الوقت بمشاعره هو وأن يفصل ذلك الوعي عن مشاعر الآخر حتى لا تختلط الأمور فيصبح ما هو (آخر - أي مشاعر وأحاسيس ورغبات الآخر) مشاعره هو، في مقابل أن يسقط مشاعره هو على الآخر.
- ٧- إن يمتلك في نفس الوقت القدرة على الأصفاء، وهي قدرة تعتمد على مدى انتباه وتركيز القائم بالمقابلة في كل ما يقوله الفرد (موضوع المقابلة)، وليس فقط فهم واستيعاب ما يقوله لفظياً، بل يتعدى الأمر إلى درجة فهم وتفسير اللغة غير اللفظية، فمثلاً: يجب أن يصغى جيداً إلى ملاحظة أن صوت الفرد قد ارتفع إبان حديثه في موضوع ما، أو انخفض الصوت، أو توقف ودخل في حالة صمت، أو أن (تون) الصوت قد بدأ في الارتعاش .. هنا لابد أن يفهم معنى ودلالة هذه اللغة غير اللفظية.
- ٨- القدرة على (الصمت) لفترات طويلة، وهي قدرة تختلف عن الأصفاء. ففي الأصفاء يركز القائم بالمقابلة وينتبه ويعي ويفسر كل ما يقوله الفرد (موضوع المقابلة)، في حين أنه في الصمت يقوم القائم بالمقابلة:  
أ - ترتيب الأفكار.

- ب- ربط الأشياء ببعضها البعض.
- ج- محاولة تقديم استنتاج لما تم للتوصل إليه مما سبق.
- د - القدرة على فصل المشاكل والانطباعات والضغوط الحياتية الذاتية عن مشاكل الآخر.
- ٩- احترام الشخص الآخر وحبه كإنسان بغض النظر عن وجود أى جوانب مرضية أو شاذة فى شخصية الفرد موضوع المقابلة وأن يكون (حساسا) لكل ما يقوله الشخص وأن يفهم فى (سياقه) الذى تم فيه بعيدا عن (الفصل).
- ١٠- التمتع بالقدرة على الذكاء لأن ذلك يجعل القائم بالمقابلة :
- أ - يجعله لاماحا إلى ما يقوله الشخص وما لم يقله.
- ب- القدرة على صياغة التساؤل يصغ متعددة وفقا للمستوى التعليمى والثقافى للشخص موضوع المقابلة.
- ج- ذاكره تعى كل ما دار فى جلسة المقابلة.
- د- قدرة على استنتاج واستخلاص النتائج.
- هـ- التوصل إلى (الخطوط العريضة) المشتركة لشخصية الفرد موضوع المقابلة.
- و- قدرة على (التقييم) أى معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف فى شخصية الفرد موضوع المقابلة.
- ز- قدرة على التواضع، ذلك أن الفرد لو زاد علمه زاد تواضعه، وهذا ما يفرق بين أخصائى المقابلة المبتدئى (والذى قد يركبه ويسيطر عليه للغرور) وبين الشخص المتمرس فى إجراء المقابلات.
- ح- القدرة على التقييم الذاتى وأن يعرف أو يتوصل بنفسه إلى أوجه القوة وأوجه الضعف بعد إجراءه لكل مقابلة وأن يعمل جاهدا على تحسين طريقته ولا شك أن القدرة على (التشخيص) أولى مراحل العلاج. وإن الاعتراف بأى خطأ قد يقع فيه الشخص القائم بالمقابلة

أو أن الاستعداد الدائم للاعتراف للنفس بأى تقصير أو هفوات أو خطأ قد وقع من جانبه هام جداً، ذلك لأن القائم بالمقابلة فى الأساس هو إنسان ولذا لابد من عملية (التقييم والتصحيح الدائم لما قد يقع فيه من هفوات أو أخطاء سواء تمت بطريقة شعورية أو لا شعورية.

كيف يتم التأكد من جوانب هذه القدرات وتلك الاستعدادات:  
عن طريق الآتى:

- ١- إجراء مقابلات شخصية مع الأفراد الراغبين فى أن يكون أخصائيين فى إجراء المقابلات الشخصية.
- ٢- تطبيق العديد من بطاريات الاختبارات النفسية التى تقيس بطريقة موضوعية العديد من جوانب الفرد.
- ٣- ملاحظة هؤلاء الأفراد (أى الراغبين فى أن يكونوا أخصائيين فى إجراء المقابلات) فى مواقف متعددة من مناشط الحياة اليومية أى:
  - كيف يتصرفون حين يواجهون مشكلة ما؟
  - ماذا يفعلون حين يتواجدون وسط مجموعة من البشر لا يعرفونهم.
  - موقفهم أو سلوكهم إبان تفاعلهم مع الآخرين وفى العديد من المواقف.
  - ماذا يفعلون حين تتم استشارتهم فى (موضوع ما) من قبل أفراد آخرين.

ثانياً: الشروط الأكاديمية والتدريبية للأفراد الراغبين فى العمل كأخصائيين مقابلة:

- ١- إن يكونوا من خريجي الكليات المتخصصة بدراسة العلوم الإنسانية. فأن لم يكونوا كذلك فأئنا نقترح هذا المنهج أو (الكورس) لدراسته وفقاً للساعات الآتية:

- أ - ٩٠ ساعة لدراسة المواد الآتية:
- النمو النفسي أو الارتقاء.
  - نظريات الشخصية.
  - الاضطرابات النفسية.
  - المجتمع والثقافة (أو علم النفس الاجتماعي).
- ب- ٩٠ ساعة لدراسة الآتي:
- فن إجراء المقابلة الشخصية.
  - التدريب على فهم واستيعاب لغة الجسد.
  - الذاكرة والفهم والاستيعاب.
  - منهج الملاحظة.
  - منهج دراسة الحالة.
- ج- ١١٠ ساعة للتدريب على إجراء المقابلة تقسم إلى ثلاثة مراحل:
- المرحلة الأولى:** حضور جلسات لإجراء المقابلات الشخصية تحت إشراف ..... يحضر جلسة للمقابلة يديرها أحد الاختصاصيين الكبار) وتكون مهمته في هذه الحالة: فهم وملاحظة كل ما يدور.
- المرحلة الثانية:** بعد أن يكتسب القدرة (على الأقل الناحية النظرية) يستطيع أن يشركه القائم بالمقابلة في بعض (حوارات المقابلة).
- المرحلة الثالثة:** حين يطمئن المدرب (القائم بالمقابلة) إلى أن الشخص المتدرب قد أصبح صالحاً لإدارة المقابلة فإنه يسمح له بذلك وتمر هذه المرحلة بجانبين:
- الأول :** إدارة المقابلة تحت إشراف المدرب.
- الثاني:** إجراء المقابلة بمفرده مع تقديم تقرير بما تم أثناء المقابلة وتقرير آخر به تقييم ذاتي (أي تقييم القائم بالمقابلة نفسه موضحاً نقاط القوة والضعف حتى يعالج أخطائه أولاً بأول).

وهكذا قدمنا في عجلة سريعة أهمية الشروط الواجب توافرها في شخصية من يريد أن يتخصص في إجراء المقابلات الشخصية.

وهكذا نرى أنه لا يصلح للقيام بهذه المهمة أى شخص، بل لابد من توافر شروط معينة في شخصية واستعدادات وقدرات هذا الشخص إضافة إلى وضع برامج تدريبية حتى تتم تنمية هذه القدرات. خاصة إذا أخذنا في الاعتبار - كما سبق وأشرنا - أن المقابلة الشخصية ليس لها شكل واحد بل أشكال وصور متعددة. وهذا هو موضوع الحديث في الفصل التالي فإلى هناك



## الفصل الثالث

### المقابلة: أشكالها – أنواعها

- الفرق بين المقابلة والمحادثة.
- تصنيف المقابلة.
- شكل المقابلة.
- أنواع المقابلات.

## الفصل الثالث

### المقابلة: أشكالها أنواعها

#### مقدمة :

تلعب المقابلة دوراً جدياً هاماً في فهم ديناميات الشخص الآخر وبالتالي - كما سبق وأشرنا - يترتب عليها العديد من النتائج ، سواء إلحاق الفرد بنوع معين من الدراسة أو العمل .... الخ بما يتفق وإمكانات وقدرات الفرد.

ولذا فإن من يقوم بالمقابلة يجب أن يتسم بالعديد من الشروط التي تعرضنا لها سابقاً، وسوف نتعرض لها تفصيلاً لاحقاً إبان حديثنا عن أنواع وأهداف المقابلات.

#### الفرق بين المقابلة والمحادثة :

- هل هناك فروق بين المقابلة (بشكلها العلمي) والمحادثة التي تتم بين الأفراد؟

نعم توجد العديد من الفروق. صحيح أن المقابلة (كما سبق وعرفناها) نوع من المحادثة بين الفرد القائم بالمقابلة وفرد - أو أفراد آخرين- بيد أن الأمور لا تقف عند هذا المستوى ويمكن حصر الفروق والاختلافات بين المقابلة والمحادثة في النقاط الآتية:

وجه الاختلاف	المقابلة	المحادثة
١- الأصل فى الاجتماع	تحقيق هدف محدد	ليس هناك موضوع أساسي
٢- توزيع الأفراد	محدد	غير محدد
٣- تبادل الأدوار	غير ممكن	ممكن
٤- الالتزام المهني	موجود (تقديم خدمه محدد)	غير موجود
٥- استجابة القائم بها	مخططه تسعى لتحقيق هدف محدد	تلقائية غير محددة
٦- الإطار الزمني	مهم	فى أى وقت
٧- الإطار المكاني	محدد	فى أى مكان
٨- البداية والنهاية	تستمر حتى يتحقق الهدف	تبدأ وتنتهى تبعاً لرغبة الأشخاص
٩- الهدف	القياس، التشخيص، العلاج	التسلية والاستمتاع
١٠- عمليّة التفاعل	اهتمام زائد بها	ليست موضوع اهتمام

( من خلال أحمد عبد الخالق، ١٩٩٦، ص ٩٦ ).

تصنيف المقابلة: تصنف إلى الفئات الآتية:

أ - من حيث الشكل:

- ١- مقابلات فردية: أى تجرى مع فرد واحد.
- ٢- مقابلات جماعية: وفى هذه الحالة أخصائى المقابلة يجرى المقابلات مع أكثر من فرد وربما فى نفس الوقت.

## ب- من حيث المدة:

- ١- مقابلات محددة بفترة زمنية محددة.
- ٢- مقابلات غير محددة المدة.

## ج- من حيث الهدف: وتنقسم أو تصنف إلى الأهداف الآتية:

- ١- مقابلة بهدف تشخيص حالة الفرد المهنية.
- ٢- مقابلات بهدف تقديم برنامج إرشادي للفرد.
- ٣- مقابلة بهدف تقديم برنامج علاجي للفرد.
- ٤- مقابلة مهنية وتهدف إلى تحديد مدى صلاحية الشخص لمهنة أو دراسة معينة حيث يتم انتقاء أفضل المرشحين لهذه المهنة.
- ٥- مقابلة مسحية وتهدف إلى الحصول على بيانات ومعلومات عن متغيرات أو قضايا معينة مثل التعرف على اتجاهات الأفراد حول قضية معينة من القضايا المثارة في المجتمع مثل نختان الإناث، عدم المشاركة في الانتخابات، عمالة الأطفال ..... الخ.

## د- مقابلة من حيث المضمون:

حيث يختلف مضمون المقابلة وفقاً لطبيعية الموضوع الذي تسعى المقابلة إلى تغطيته (من خلال الأهداف السابقة).

## هـ- من حيث طبيعة المقابلة: وتصنف إلى:

- أ - مقابلة مبدئية أولية تهدف إلى تقييم الأمر.
- ب- مقابلة نهائية: تهدف إلى تقديم أو كتابة تقرير حول نتائج المقابلة.

## و- من حيث النوع: حيث تصنف إلى:

- ١- مقابلة محددة البنية Structured interview حيث تكون كل الأمور والخطوات محددة تحديداً دقيقاً ولا يجوز بأي حال للقائم بهذا النوع من المقابلة الخروج عن خطواتها والالتزام بها مهما كانت الظروف.

- ٢- مقابلة شبه محددة البنية Semi- Structured interview حيث تكون بعض الأسئلة محددة البنية، والبعض الآخر غير محدد البنية، وذلك بهدف الحصول على بيانات أكثر عمقاً عن الفرد الذي تقوم بدراسته (موضوع المقابلة).
- ٣- مقابلة غير محددة البنية Unstructured interview حيث يقوم القائم بالمقابلة بوضع تصور للموضوعات التي سيغطيها إلا أنه يترك مسألة طرح التساؤلات إلى سيوجهها إلى الفرد موضوع المقابلة حسب الظروف وحالة الفرد النفسية والعقلية والمزاجية.
- ز- من حيث استخدام وسائل أخرى مع المقابلة:
- يوجد إتجاهين :
- الأول: يكتفى فقط بما يتم الحصول عليه من خلال المقابلة والحكم على الفرد من خلال مستويين:-
- أ - مستوى التواصل اللفظي.
- ب- مستوى التواصل غير اللفظي (لغة الجسد).
- الستاتي: لا يمانع من استخدام وسائل أخرى تدعم وتؤيد وتساند النتائج التي يمكن استخلاصها من المقابلة. ومن هذه الوسائل:
- ١- الملاحظة Observing للوعية الفاهمة.
  - ٢- حسن الإصغاء.
  - ٣- الإصغاء قبل التحدث.
  - ٤- توجيه الأسئلة دون استدراج أو عنف أو تشكيك.
  - ٥- الرجوع إلى السجلات الخاصة بالفرد مثل: السجلات المهنية والدراسية والاجتماعية (الزواج - الطلاق - الملكية).
  - ٦- مقابلة الأفراد المحيطين بالشخص سواء في مجال الأسرة أو لدراسة أو للعمل أو الأصدقاء).

٧- الرجوع إلى السجلات أو المذكرات التي قام الفرد بكتابتها لأنها تعكس العديد من الأمور جد الهامة والتي تكشف عن الشخص وبنيامياته.

#### ح- من حيث نتائج المقابلة :

يترتب على المقابلة أمرين لا ثالث لهما:

الأول: نجاح الشخص في الهدف الذي تمت دراسته وبالتالي صلاحية الفرد للعمل الذي يريد الالتحاق به حيث توفرت الخصائص والسمات لدى الفرد مما يؤهله لإلحاقه بالعمل (كمثال).

الثاني: فشل الفرد، حيث لا تتوافر لديه الدرجة المطلوبة من القدرات لشغل وظيفة ما، أو الالتحاق بنوع معين من أنواع الدراسة.

إلا أن فشل الفرد في الالتحاق بنوع معين من العمل أو الدراسة لا يعنى نهاية المطاف لهذا الشخص بل يعنى أن هذا الفرد وبخصائصه المتوفرة لديه لا يصلح في هذا العمل أو هذا النوع من الدراسة ولكنه ينجح بلا شك في الالتحاق بعمل آخر، أو نوع آخر من أنواع الدراسة.

ونكتفى بهذا القدر من تصنيف المقابلة.

#### شكل المقابلة :

تتخذ المقابلة جملة من الأشكال تتحدد وفقاً للمحركات الأتية:-

أ - هدف البحث.

ب- نوع البيانات المطلوب الحصول عليها.

ج- طبيعة الشخص وطبيعة (الخدمة) التي يريد الحصول عليها. فالشخص الذي قدم بهدف العلاج سوف تختلف المقابلة معه من حيث الشكل والمضمون والهدف عن شخص آخر قدم بهدف الالتحاق بوظيفة محددة.

ويمكن حصر أنواع المقابلات في الأنواع الآتية:

#### ١- مقابلة محددة أو مقننة Standardized interview

وفي هذا النوع من المقابلة يخضع أخصائى المقابلة ظروف المقابلة للتحديد والضبط والتقنين، بحيث تتم المقابلة مع هذا الفرد بنفس الطريقة والظروف التى تتم بها مع غيره حيث يعد القائم بالمقابلة الأسئلة التي ستوجه إلى الفرد موضوع المقابلة أثناء المقابلة، ويرتب الأسئلة ترتيباً جامداً لا يخضع للتغيير، كما أن الألفاظ والطريقة التي توجه بها الأسئلة لا تتغير. المهم إن نحدد و(نثبت) كافة الظروف وعلى جميع الأفراد الذين سيخضعون للمقابلة بحيث إذا حدث اختلاف في الاستجابات (وسوف يحدث بالطبع اختلافات، نرجعه إلى طبيعة الفرد المستجيب وليس إلى طبيعة الظروف الخارجية التي أحاطت بعملية المقابلة.

مزايا هذا النوع من المقابلة :

- ١- أتاحه الفرصة أمام القائم بالمقابلة لإعداد أسئلته بل ووضع تصور كامل لكافة الإجراءات التي سوف يقوم بها إبان مقابلة للفرد موضوع المقابلة.
- ٢- ضمان عدم نسيان أى أسئلة إذ سوف تكون هناك فرصة أمام الشخص القائم بالمقابلة لترتيب وتحديد وإضافة أو حذف أى تساؤلات وفقاً لما يرنّيه القائم بالمقابلة
- ٣- توحيد الإجراءات وتثبيت كافة الخطوات الخارجية المحيطة بعملية المقابلة لضمان أن أى اختلافات تحدث يكون مردودها إلى طبيعة الشخص وليس إلى ظروف أخرى (سواء متعلقة بالمكان أو بالقائم بعملية المقابلة أو أى متغيرات أخرى).

عيوب هذا النوع من المقابلة:

- ١- أن هذا التقنين والتحديد لكافة الظروف يجعل المقابلة غير مرنة بل ومصطنعة إلى حد كبير.

- ٢- يرفض البعض هذا النوع من المقابلة المحددة ويعتبرها أقرب ما تكون إلى أسئلة وكيل النيابة التي يريد أن يتلقى عنها ردا.
- ٣- غير مسموح للشخص الذي يقوم بالمقابلة أن يحاول (التوافق والتكيف) بين ظروف المقابلة وبين طبيعة الشخص.
- ٤- تكون ردود واستجابات الشخص موضوع المقابلة روتينية وقد لا تعكس (الديناميات الحقيقة) للشخص ، ولذا فإن إمكانية (تزيف الاستجابات) من قبل الشخص موضوع المقابلة وارده بل ومتوقعة إلى درجة كبيرة.

## ٢- المقابلة غير المنظمة أو غير الموجهة:

### Unsystematic interview or non-directive

هذا النوع من المقابلة عكس المقابلة المقتنة تماماً، حيث لا تكون هنا موضوعات محددة تحديداً مسبقاً لدى الفرد القائم بالمقابلة يبحث عن تغطيتها، لذا يترك القائم بالمقابلة الفرصة الكاملة للفرد لأن يذكر ما يريد ذكره وينتقل من موضوع لآخر في حرية تامة وكأنه أقرب إلى التداعي الحر الطليق.

### مميزات هذا النوع من المقابلة:

- ١- أتاحة الفرصة للفرد موضوع المقابلة بالحديث عن أي موضوع.
- ٢- أن هذا النوع من المقابلة يبرز الإمكانيات المختلفة التي يمتلكها الفرد مثل قدرته على التوافق اللفظي، للخيال، ترابط الأفكار، سيولة المعاني ..... الخ.
- ٣- في المقابلة توضح العديد من الجوانب المضطربة في شخصية الفرد مثل: العجز عن التعبير، عدم التوافق اللفظي، تطاير الأفكار،

والانتقال بسرعة غير مناسبة من موضوع إلى آخر بدون رابط، وعدم مناسبة الانفعالات للموقف المثار ..... الخ.

٤- تخلق هذه النوعية من المقابلة نوع من (الحمية) بين الفرد القائم بالمقابلة وبين الشخص الذي تقوم بمقابلته.

#### عيوب هذا النوع من المقابلة:

- ١- أن وقت المقابلة قد ينتهي دون أن يستكمل القائم بالمقابلة البيانات التي يريد استكمالها، أو للموضوعات التي يريد تغطيتها.
- ٢- أن هذا النوع من المقابلة يشبه البعض (بجلسة الأصدقاء) حيث إمكانية الحديث للحر دون التقيد بموضوع معين أو (أجنده موضوعات محددة سلفاً).

#### ٣- المقابلة المنظمة systematic interview:

فى هذا النوع من المقابلة يقوم أخصائى المقابلة بإعداد خطه لما سوف تكون عليه المقابلة، فيحدد مسبقاً الموضوعات التي ينبغي أن تدور حولها المقابلة وينظمها، ويمكن له بعد ذلك أن يكتسب أو يحدد رؤوس الموضوعات التي ينبغي أن تدور حولها المقابلة فى بطاقة تاركاً الأسئلة وطريقه توجيهها (وفقاً لتقافة الفرد ودرجه تعليمية أو مستواه الثقافى وكذا العديد من التفاصيل ويترك كل ذلك لظروف المقابلة.

باختصار أن هذا النوع من المقابلة يجمع بين مزايا النوعين السابقين من المقابلة حيث تكون هناك موضوعات يجب أن تغطيها المقابلة (طريقة المقابلة المحددة) إلا ان طريقة إلقاء السؤال يراعى فيه طبيعة الشخص (المقابلة غير المحددة). وبالتالي توجد (أجنده) تضم الموضوعات التي يجب أن تطرح أو تثار، مع إمكانية التتبع فى إلقاء

الأسئلة مما يتيح الفرص أمام القائم بالمقابلة أن لا ينهي المقابلة قبل أن يستكمل الجوانب والموضوعات المختلفة التي يريد استكمالها.

**مزايا هذا النوع من المقابلة:**

- ١- تحديد الموضوعات التي يجب أن تغطيها المقابلة.
- ٢- أن القائم بالمقابلة لا ينهي المقابلة قبل أن يستكمل كافة البيانات والمعلومات التي يريد استكمالها.
- ٣- أن هذا النوع من المقابلة به العديد من صور المرونة (سواء في إمكانية الحديث في موضوعات معينة، وكذا المرونة في توجيه السؤال ..... الخ).

**العيوب :**

- ١- أن هذا النوع من المقابلة تقتضي أن يكون القائم بالمقابلة على درجة عالية من المهارة والدقة والقدرة على الوصول إلى العديد من المعلومات في أقل وقت.
- ٢- القدرة على إدارة دفة المقابلة وأن لا يغيب عن ذهن القائم بالمقابلة الهدف من إجراء هذا النوع من المقابلة، ناهيك عن المرونة التي يستخدمها (سواء في طرح الموضوعات أو طرح التساؤلات) إذ لا يجب بأي حال من الأحوال أن يغيب عن ذهن القائم بالمقابلة: الهدف من المقابلة (فرج طه ١٩٧٨، ص ص ٧٣-٧٨)، محمد حسن غانم ٢٠٠٦ ص ص ١٢٧-١٣٠).

**أنواع المقابلات :**

تتعدد أنواع المقابلات ويمكن تقسيمها إلى الأنواع الآتية:-

**١- المقابلات التشخيصية Diagnostic interview:**

وتستخدم بهدف الإسهام في التشخيص أو التمييز الأكلينيكي الشائع في مجال الطب، حيث يتم استقبال الشخص الذي قدم إلى

العيادة أو المستشفى وإجراء مقابلة معينة، ويتم تغطية العديد من الجوانب.

### أنواع المقابلات التشخيصية:

تختلف أنواع المقابلة التشخيصية تبعاً للهدف منها، وهي على ستة أنواع كما يلي:

- ١- مقابلة الاستقبال أو الالتحاق بالمؤسسة.
  - ٢- مقابلة للحصول على التاريخ الشخصي والاجتماعي.
  - ٣- المقابلة بهدف الفرز Screening والتشخيص.
  - ٤- المقابلة الممهدة لجلسة الاختبار النفسي والتالية لها.
  - ٥- المقابلة الممهدة للعلاج النفسي.
  - ٦- المقابلة مع أقارب المريض وأصدقائه
- (أحمد عبدالخالق، ٢٠٠٤ ص ١١٠)

### ٢- المقابلة الخاصة بالحصول على عمل أو مقابلة الفرز:

#### Screening interview

وتهدف إلى مدى ملائمة وصلاحية الفرد في الالتحاق بوظيفة معينة مثل: الالتحاق بسلاح معين في القوات المسلحة، الدراسة، العمل في مجال معين، حيث يبدأ الفرد وتتعرف على إمكانياته وقدراته ثم ترى مدى ملائمة هذه القدرات لطبيعية القدرات التي يجب أن تتوفر في الشخص المناسب لعلم ما، فإذا توافقت قدرات الفرد مع متطلبات العمل توجه الفرد إلى هذا العمل محققين مقوله: الفرد المناسب (وفقاً لإمكانياته وقدراته) في المكان المناسب (أى الذى يتفق مع هذه الإمكانيات).

### ٣- المقابلة العلاجية Therapeutic:

وتهدف هذه النوعية من المقابلات إلى استبصار الفرد بذاته وبسلوكه وبدوافعه وتخليصه من المخاوف والصراعات الشخصية التي تؤرقه، وتحقيق الانطلاق لمشاعره وأفكاره وانفعالاته واتجاهاته، ومساندته في تحقيق ذاته وحل صراعاته وفي هذا النوع من المقابلة يتم درج الموقف تبعاً لمعتقدات وظروف وقناعات الفرد موضوع المقابلة ولا يفرض الحل فرضاً عليه (يوسف القاضي وآخرون ١٩٨١، ص ٢٧٣ - ٢٧٤) ولذا لا عجب أن نجد أنطوني ستور يخصص الفصل الثاني من كتابه الموسوم (فن العلاج النفسي) للحديث عن المقابلة للفرد الذي يرغب في العلاج وكيف يبدأ المقابلة مع الفرد للمرة الأولى خاصة وإن المعالج يجب أن يتوقع (وهذا يحدث بالفعل وليس من قبيل الخيال) أنه سوف يقابل نوعيات مختلفة من الأفراد ابتداءً من جرسونات المطاعم إلى أساتذة الجامعات ولكل منهم أسلوبه في الحياة، ناهيك عن أن الكثير من المرضى قد يكونوا أكبر منه سناً، أو أعلى منه من حيث درجه للذكاء..... لكن لا بد أن يكون في الأساس اهتمام المعالج النفسي الحق منتبهاً ومركزاً على الاهتمام الأصيل بالمرضى كإنسان - وبالتالي تتلاشى كافة العوامل الأخرى، وأن التواصل الجيد والحق هو الأساس في أقامه علاقة إنسانية أصيلة بين القائم بالمقابلة (وهو هنا المعالج) والشخص الآخر موضوع المقابلة (والذي يعاني في الأساس من اضطراب انفعالي وقدم للعلاج من أجل ذلك)

(أنطوني ستور، ١٩٩١، ص ١٧-٢٩)

### ٤- المقابلة الإرشادية:

تعد المقابلة الإرشادية للوسيلة الأساسية وهي المحور الأول والاساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد (ككل) وهي تقوم على علاقة

مباشرة بين المرشد والمسترشد وتتصف بأنها اجتماعية مهنية، حيث يتم خلالها تفاعل اجتماعي، هادف ذو نشاط محدد يهدف إلى تعديل اتجاهات أو مشاعر أو خبرات للمسترشد، ويتوقف نجاح المقابلة على مراعاة أخلاقية مهنية الإرشاد ومؤهلات المرشد ومدى استفادة المسترشد إلا أن هناك عدة عوامل تؤثر على عملية الإرشاد وهي:

أن مراعاة أخلاقيات مهنة الإرشاد مثل:

- أ - السرية التامة.
  - ب- التخطيط المسبق.
  - ج- التنظيم الدقيق لكافة الخطوات.
  - د- مراعاة الموضوعية.
  - هـ- الصدق.
  - و- التعبير عن التأثير على المسترشد أو الإيحاء له ببنى اتجاهات معينة.
- ٢- درجة تدريب المسترشد ومؤهلاته وسماته الشخصية والتي تتجلى في المواقف الآتية:
- أ - القدرة على تكوين علاقات اجتماعية إنسانية متبادلة مع الطرف الآخر.
  - ب- القدرة على عدم الانحياز.
  - ج- تحري الدقة والموضوعية والفصل بين اتجاهاته هو الشخصية واتجاهات الفرد الآخر.
  - د- سعة الاطلاع والثقافة العامة.

٣- مراعاة خطوات إجراء المقابلة التالية والمتمثلة في:

- أ - الإعداد المسبق للمحاور الرئيسية في المقابلة أو حتى في المقابلة التي تتم بهدف العلاج ... الخ.

- ب- تحديد الزمن والتقييد به من حيث مدة المقابلة (من ٣٠-٤٥ دقيقة).
  - ج- تحديد المكان وتهيئته وتوفير أكبر قدر ممكن من الهدوء حتى لا يؤثر ذلك على تركيز الفرد.
  - د- تكوين علاقة تتصف بالألفة بالفرد.
  - هـ- استخدام مهارات الاستفسار عند البدء أو التعقيب أو التوضيح أو التسجيل .... الخ.
  - و- القدرة على إنهاء المقابلة حال تحقيق الهدف منها
- (سهام أبو عيطه، ١٩٨٨، ص ١٥٠)

##### ٥- مقابلة القياس النفسي أو مقابلة تطبيق الاختبارات النفسية:

تحتّم بعض الظروف تطبيق العديد من الاختبارات النفسية على الفرد (موضوع المقابلة) لكي يتم التأكد من امتلاك الفرد لقدرات معينة وبدرجات محدده أو ما يعرف بأسم درجات التقدير Rating Scores وذلك بهدف تعيين بند أو عنصر أو قدره معينه للفرد كسمه أو سلوك أو نتيجة لتطبيق الاختبار عليه (محمد حسن غانم ٢٠٠٧).

ولذا فإن المقابلة في موقف القياس النفسي تختلف تبعاً للهدف منها ويمكن تصنيفها إلى الأنواع الآتية:-

- أ - مقابلة الاستقبال أو الالتحاق بالمؤسسة Intake or achission
- ب- مقابلة الحصول على التاريخ الشخصي والاجتماعي Personal & Social History
- ج- المقابلة بهدف الفرز والتشخيص Screening & Diagnosices
- د- المقابلة الممهدة لجلسة الاختبار النفسي والتالية لها Pre and Post testing.
- هـ- المقابلة الممهدة للعلاج النفسي Theropitucue.

و- المقابلة مع أقارب المريض وأصدقائه  
(احمد عبدالخالق ، ١٩٩٦ ، ٩٩ - ١٠٠).

#### ٦- المقابلة البحثية Research :

وتهدف هذه المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات ونسب معينة عن متغيرات وقضايا معينة تشمل اهتمام الناس.  
وفى الدول المتقدمة تهتم بإجراء مثل هذه البحوث بل توجد العديد من معاهد ومراكز البحث الذى تنهض على نقض حالة الرأى العام والتعرف على أبرز اتجاهاته وتحديد العوامل التى تؤثر فى مثل هذه الاتجاهات سواء أكان هذا التأثير إيجابياً أم سلبياً.

#### خطوات إجراء المقابلة كأداة للبحث :

##### وتتلخص فى الخطوات الآتية:

- ١- تحديد الأهداف التى يسعى البحث إلى تحقيقها ثم ترجمه هذه الأهداف إلى أسئلة لقياس مدى تحقق كل منها.
- ٢- إعداد دليل المقابلة. والدليل عبارة عن استمارة تتضمن قائمة بأسئلة المقابلة وترتيبها، كما تتضمن أسئلة أخرى إضافية يستخدمها الباحث للحصول على معلومات أخرى يرى بأهميتها فى الدراسة.
- ٣- تحديد نوع المقابلة التى سوف يستخدم الباحث (مقننه، شبه مقننه، غير منتظمة).
- ٤- إجراء دراسة استطلاعية أو أوليه لاختبار ما يتضمنه الدليل من تساؤلات ودرجه فهم المفحوصين لهذه الأسئلة وتحديد درجة الصعوبة.
- ٥- إجراء التعديلات: لللازمة فى صياغة دليل المقابلة وصياغته صياغة نهائية فى ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة الأولية.

٦- إجراء المقابلة: ويتم في هذه الخطوات إجراء المقابلة على نحو فردي مع أفراد عينة للدارسة التي حددها الباحث سلفاً عند مجتمع البحث مع مراعاة الشروط الواجب توافرها إبان إجراء المقابلة مثل:

- أ - تتوافر جو من الهدوء.
  - ب- تتوافر مناخ من الاطمئنان.
  - ج- الثقة المتبادلة بين الباحث والمبحوث
- (على ماهر خطاب، ١٩٩٨، ص ٣٥١-٣٥٦٢)
- ويضيق المقام عن التحدث تفصيلاً أو حتى إجمالاً عن هذه الأنواع من المقابلة، بيد أننا سنكتفي بالحديث عن المقابلة الخاصة بالمجال المهني والعمل، وربما نعود إلى الحديث عن الأنواع الأخرى من المقابلات وبالتفصيل في موضع آخر.



## الفصل الرابع المقابلة في مجال العمل

- مدخل إلى العمل.
- العمل وأهميته بالنسبة للإنسان.
- واجبات القائم بالمقابلة في مجال العمل.
- ملاحظات أولية حول سوق العمل في مصر الآن.
- الإعداد للمقابلة.
- بنية المقابلة.
- الاستفسارات.
- تنوع أساليب المقابلة في المجال المهني - الصناعي.

## الفصل الرابع

### المقابلة في مجال العمل

#### مدخل إلى العمل :

منذ أن ظهر الإنسان على سطح الأرض والعمل يمثل له مصدر الحياة والبقاء، بل أن العمل هو الأساس الذي تقوم على أساسه نهضة الأمم وتقدم الحضارات.

ثم اكتشف الإنسان بالمحاولة والخطأ والملاحظة وبتراكم الخبرات أن العمل مشكلة كبرى تتطلب العديد من الاحتياطات مثل:

- ١- أن كل عمل يحتاج إلى قدرات معينة لإتقانه.
- ٢- أن هذه القدرات المطلوبة لأداء عمل ما قد تتوافر لدى بعض الأفراد وقد لا تتوافر لدى بعضهم الآخر.
- ٣- أن قيام الثورة الصناعية وما قادت إليه من تغيير جذري في أساليب الحياة والعلاقات الاجتماعية والإنسانية قد أدت إلى العديد من الدراسات، وما أوضحت من نتائج وآثار.
- ٤- من أهم هذه الدراسات:
- أ - ما يتعلق بتحليل العمل Job Analysis.
- ب- ما يتعلق بتحليل الفرد Individual Analyses
- ج- دراسة العوامل الخارجية المحيطة ببيئة العمل مثل: الحرارة - الضوضاء .... الإضاءة .... الخ.
- ٥- ظهور العديد من محاور الدراسات الخاصة بالعمل مثل:-
- أ - الاختبار.
- ب- التوجيه.

ج- التدريب.

د- النقل.

هـ- إعادة التأهيل.

٦- على الأفراد الذين يلتحقون بعمل ما أن يكتفوا أنفسهم لمطالب العمل غير أن الطريقة التي يواجه بها كل إنسان هذا المطلب تعد مشكلة نفسية - فردية ، وبالتالي فيجب اعتبار أن مثل هذه الظروف (النفسية) تؤثر في العمل.

٧- كشفت بعض الدراسات على أن بعض الأفراد لأسباب متعددة يكونوا مستهدفين للوقوع في الحوادث أكثر من غيرهم..... وان مثل هؤلاء الأفراد - العمال يتصفون بصفات نفسية وفكرية معينة (أنظر كمثال دراسة : فرج طه، ١٩٧٩).

٨- كشفت العديد من الدراسات عن وجود بعض الأفراد المهيئين بطبيعتهم إلى أن يعوقوا الإنتاج ولأسباب متعددة، وأن مثل هؤلاء الأفراد لهم سمات نفسية معينة.

(أنظر كمثال دراسة : فرج طه، ١٩٨٠)

٩- في مجال العمل لابد من اللجوء إلى ما يسمى بالمقابلة الإرشادية خاصة وان العديد من العمال يعانون من كثير من مشاكل العمل أما المشاكل الشخصية ففي غالباً ما تكون من أشخاص خارج دائرة الشركة أو المؤسسة. ولذا فان هناك العديد من المؤسسات التي توفر المرشدين لعلاج المشاكل الشخصية لعمالها وموظفيها (عبدالرحمن عيسوي ، ٢٠٠٣ ، ٣٧).

١٠- أن هناك العديد من النماذج التي تفشل بطبيعتها في العمل. وان مثل هذه النماذج لا تخرج عن الأنماط الخمس الآتية:

النمط الأول: أناس يبدو أن لديهم قصوراً في حافز العمل أي لديهم نقص في الدافعية للقيام بعمل ما.

النمط الثاني: هم فئة من الأفراد تكشف استجاباتهم للغالبية عن حاجاتهم لأن يكونوا منتجين عن خوف وقلق.

النمط الثالث: وهم فئة لم يغلب عليهم العداء والعدوان السافر وقوانين المجتمع المرتبطة بالعمل عند هؤلاء لا تندمج في عنصر شخصيتهم بصورة كاملة ويشعرون بها على أنها مطالب عدائية ومقيدة وهم يستجيبون بالغضب بسرعة ومن السهل إثارتهم.

النمط الرابع: وهم أناسا يتميزون بالاعتماد الواضح على الغير ولذا فأنهم يدركون تعاليم المجتمع بنفس الطريقة التي يدرك بها الطفل الصغير أوامر الآباء أو المعلمين.

هـ - إمكانية تقديم بعض النصائح الشخصية لبعضهم.

و - مناقشة المشاعر والانفعالات.

ز - مناقشة الحياة الشخصية لبعضهم.

ح - تعليم الطرف الآخر أو اطلاعه على شيء يتعلق بالعمل

(مايكل أرجايل، ١٩٩٧، ص ص ٥٩ - ٦٠).

كما أشارت العديد من الدراسات التي تناولت العمل وما يرتبط به حصول الفرد على دخل وما يقود ذلك من إشباع احتياجاته واحتياجات الآخرين المسئول عنهم.... كل ذلك وغيره يقود إلى زيادة فاعليه وسعادة الشخص (Hoogvelt, 1997.p.127)

كما إن الرضا عن العمل وإشباع العمل لاحتياجات الفرد يعد واحداً من أفضل العوامل المنيئة بطول العمر لدى من يعملون (مايكل أرجايل، ١٩٩٧، ص ٢٣٨).

كما أن الرضا عن العمل يعد عاملاً منبئاً بالعديد من مظاهر الصحة النفسية والتي تتجلى في العديد من المظاهر مثل:

- أ - انخفاض درجة للتوترات.
- ب- انخفاض درجة للصراعات الداخلية للفرد.
- ج- زيادة الشعور بالأمن النفسى.
- د- الاستمتاع بالحياة وتجنب الأمها.
- هـ- الشعور بالإنجاز.

**النمط الخامس:** وهم فئة يظهررون بدرجه ملحوظة من السذاجة الاجتماعية وان تعاليم المجتمع المتعلقة بالعمل لم تندمج في مكونات الشخصية عند هؤلاء الناس.

(والتر نيف، ١٩٧٥ ، ص ص ٢٨١ - ٢٩١)

#### **العمل وأهميته بالنسبة للإنسان :**

لعل سيجموند فرويد لم يجانبه الصواب حين ذكر أن الصحة النفسية تعنى القدرة على الحب بشقيه الشهوى والحنون، والقدرة على العمل المنتج مع الآخرين (فرج أحمد، ١٩٨١، ص ص ٧٩ - ١٠٥).

كما أن قدرة الشخص على العمل المنتج البناء تعد من أهم خصائص الشخصية السوية، وذلك لأن العمل هو الذى يقوم عليه أعمار الكون وازدهاره، كما يقوم عليه بنيان أى مجتمع وتقدمه وما ينطبق على المجتمع ينطبق - أيضاً على الفرد بالنسبة لأهمية العمل. فالفرد لا يتقدم إلا بعمله وجده واجتهاده (فرج طه، ٢٠٠١ ، ص ٦٢).

كما أن العمل وما يترتب عليه من علاقات وثيقة بين الفرد والآخرين يترتب عليه العديد من المظاهر النفسية السوية، والدخول في العديد من التفاعلات الاجتماعية مثل:

- أ - تبادل الحديث ومناقشة قضايا العمل.
- ب- تبادل الوجبات معا.
- ج- الدخول في العديد من صور وأشكال التفاعل الاجتماعي.
- د- مساعدة بعضهم البعض في إنجاز العمل.
- إلى العديد من السلبيات أهمها ضعف مستوى الخريج، وحتى التدريب (فى بعض الدراسات أو التخصصات التى تحتاج) إلى ذلك يكون التدريب شكلى وليس عملياً.
- (أنظر على سبيل المثال تحقيق أخبار اليوم بتاريخ ٢٣/٦/٢٠٠٧)
- بعنوان: البحث عن عامل (ماهر) ما زال جارياً .... انخفاض مستوى العامل المصرى والأسواق العربية استبدلت به الصينى والكورى والهندى .... ص ١٠.

١١- على الخريج أن يعد نفسه لسوق العمل أى من الممكن أن يعيد تعليم نفسه وتدريبها على مهارات جديدة مثل: إتقان بعض اللغات، العمل على البرمجيات (بطرقها المختلفة) مما يتناسب وسوق العمل إضافة إلى أن العامل أصبح على يقين تام بأنه لا يوجد أمن وظيفى لأن الشركات تبحث عن الكفاءات المنتجة التى تحقق سياستها وأن الفرد إذا لم يحقق للنتائج المطلوبة وأكثر (بعض للنظر عن العديد من الظروف الخاصة به) فلا مكان له. تلك كانت باختصار أهم الملاحظات على سوق العمل والعمالة فى الوقت اللاحق.

#### ملاحظات أوليه حول سوق العمل فى مصر الآن :

يمكن رصد الاتى:

- ١- فى بدايات ثورة يوليو ١٩٥٢ اهتمت الثورة بالصناعة وأنشئت مصلحة الكفاية الإنتاجية والتى اتخذت العديد من الإجراءات

العملية أدت إلى تقدم وازدهار الصناعة خاصة إبان فترة الستينات من القرن الماضي.

٢- كانت الدولة ملزمة بإرسال خطابات التعيين إلى جميع الأفراد وأن هذا الالتزام فى بداياته كان يوظف التوظيف الأمثل من خلال اختيار الشخص المناسب فى المكان المناسب.

٣- مع وجود العديد من المتغيرات مثل: هزيمة يونيو وكذا سياسة الانفتاح الاقتصادى (عقب نصر أكتوبر ١٩٧٣) تلاشى تدريجياً التزام الدولة بتعيين الخريجين.

٤- تكس جهاز الدولة بالآلاف من الموظفين بلا عمل، ناهيك عن أن العديد من الدراسات قد وجدت قلة الوقت المستخدم فى العمل من جانب العامل والموظف المصرى.

٥- أدى كل ما سبق إلى بروز قضية البطالة وعدها قضية قومية، وقد أثيرت بشأنها العديد من المناقشات فى مجلس الشعب والشورى من خلال تقديم عدد من النواب مقترحات برغبة فى مناقشة أزمة البطالة حيث تتفاقم أعداد المتعطلين عاما بعد عام. وقد كشفت المناقشات المبدئية لمجلس الشورى - على سبيل المثال - الحقائق الآتية:

- أ - أن مشكلة البطالة أصبحت الهم الأكبر للأسرة المصرية.
- ب - لا يوجد بيت فى مصر إلا وفيه شاب أو أكثر بدون عمل.
- ج - أن غالبية الآباء يتقدمون بطلبات لكل يعمل أولادهم أو ذويهم والذين يتقدمون (أى أعضاء مجلس الشعب) إلى الوزراء بدورهم للحصول على عمل لهؤلاء الأفراد.
- د - نادراً ما يتحقق هذا المطلب (أى إيجاد عمل) وذلك للعديد من الأسباب منها: عدم وجود عمل من الأساس، أو عدم كفاءة الخريج على العمل إذا ما توافرت هذه الفرصة.

- هـ- أن المناقشات كشفت عن أن الحكومة تعطي بارقة أمل فيما تبذل من جهود لإعادة تأهيل الخريجين لتلبية احتياجات سوق العمل الداخلية والعربية والخارجية من خلال (٧٥٠) مركزاً تدريبياً تابعاً لقطاع الإنتاج الحربي.
- و- أن هذه المراكز التأهيلية تؤدي دوراً كبيراً في تمكن المتدربين من الحصول على فرص عمل جيدة.
- ز- كشفت المناقشات عن تفاقم البطالة بين خريجي بعض الكليات مثل كليات الطب - بسبب عدم قدرت الغالبية منهم على التعامل مع الأجهزة الحديثة مما يستوجب إعادة تأهيل هؤلاء الأطباء مرة أخرى (محمد حسن غانم، ٢٠٠٧).
- ٦- انتهت الدولة السياسة الخصخصة منذ منتصف الثمانينيات من القرن الماضي وما ترتب عليه من خروج آلاف العمال مبكراً من العمل وما قاده ذلك من نتائج ضارة على المستوى الفردي والاجتماعي والقومي.
- ٧- اشتداد المنافسة بين الشركات الخاصة ومعروف أنه كلما تقدم أكبر عدد ممكن من الأفراد وتمت مقابلتهم من أجل شغل وظيفة معينة فإن فرص اختيار العناصر ذات الكفاءة العالية يكون أفضل.
- ٨- اضمحلال فرص السفر إلى الخارج خاصة إلى الدول العربية بعد حرب الخليج الأولى والثانية وما جره ذلك من احتلال أمريكا للعراق، ومعاناة العديد من بدايات لأزمات اقتصادية.
- ٩- اضمحلال فرص العمالة المصرية في دول الخليج تحديداً وتفضيل العمالة الآسيوية نظراً لقلة راتبها وعوامل أخرى.
- ١٠- أن العديد من ملاحظات الواقع والتعليم في مصر تشير إلى تدنى المستوى التعليمي والثقافي بل والمهاري للخريج.

وهي نتائج مترتبة على نظم تعليمية سيئة ناتجة من خلال رصد الآتى:

- أ - أن العملية التعليمية من بدايتها (أى بداية مرحلة التعليم الابتدائى) حتى نهايتها (نهاية للتعليم الجامعى) قائمة على الحفظ و (الصم الألى دون فهم).
- ب- تكس الفصول وقاعات المحاضرات بالطلاب ومعروف أنه كلما زاد العدد فى الفصل الدراسى قل التفاعل بينهم وبين من يقوم بالتدريس.
- ج- عدم الاهتمام الكافى (أو عدم الاهتمام من الأساس) بالتدريب العملى، والعمل على إكساب المهارات العملية وإذا تم فيكون من قبيل "نر الرماد فى العيون".
- د- ما يؤسف له أيضا انتشار ظاهرة الملخصات وعدم الاعتماد فى الثقافة على الكتاب الاصلى (سواء كتاب وزارة التربية والتعليم فى المستويات التعليمية والأئنى (مرحلة التعليم الأساسى - التعليم الثانوى، وكذا فى المستوى الجامعى (حيث تقوم مراكز متخصصة بتلخيص كتاب الأستاذ الجامعى واغراء الطالب بأن هذه (الأوراق القليلة بها بهاريز المادة. فلماذا يلجأ الطالب إلى الاستردادة من الكتاب والتعلم وشعار مثل هذه المراكز (مدام تذاكر أقل وتتجح ليه تذاكر أكثر وتفشل؟؟).
- هـ- عدم الاهتمام الكافى بطالب المدارس الفنية (بكافة مستوياته) والنظر إليه نظرة دونية تختلف عن رفيقه (فى الثانوية العامة مثلا) مما ضاعف من ضعف مستوى الخريج.
- ز - عدم اكتشاف المواهب والمتفوقين مع إمكانية تقديم نوع من الدراسة والموضوعات الخاصة بهم والتي تؤدى النهاية إلى (الحفاظ) على هذا التفوق.

ح- فى المقابل عدم الاهتمام بالطلاب المتعثرين دراسيًا أو تعليميًا، وتقديم الحلول العملية لذلك.

ط- إهمال استخدام الوسائل التعليمية فى العملية التعليمية.

ظ- العجز عن ربط المعلومات التى تقدم للطلاب عبر الكتب الدراسية وربطها بالواقع، مما يجعل الطالب ( وربما المدرس ) لا يعرفان المغزى من (فرض) مثل هذه المعلومات عليهما.

ع- عدم وجود (خطة قومية واضحة ومحددة) للنهوض بالتعليم، ويكفى أن تشير كمثال إلى أن الثانوية العامة لم يتم حسمها حتى الآن، وأنه كل فترة يتم (تجريب) العديد من الطرق مثل إدخال التحسين، رفع التحسين، وجود ملاحق، أن تكون الثانوية العامة، ثم هناك حديث متصل على أن تكون لمدة عام، فى مقابل حديث آخر يجعلها ثلاث سنوات .... الخ وهكذا يفتح المجال لكل التكهات وما يترتب على ذلك من (قلق وتوتر ليس فقط للأبناء وإنما أيضا لأسرهم).

والخلاصة: أن الواقع التعليمى فى مصر يحتاج إلى إعادة النظر، وأن نحدد منذ البداية الأهداف التى نريد أن نحققها أو العمل على رفع مستوى كفاءة الخريج علميا وثقافيا وتدريبيا حتى يكون (مؤهلا) للعمل فى مجاله، أو نستطيع بقليل من إعادة التدريب والتأهيل أن يعمل فى مجال آخر.

وعلى القائم بالمقابلة - بلا شك - أنه إذا تم الإعلان عن شغل وظيفة ما فإنه سوف يتقدم إعداد كبيرة تفوق ما يريده العمل.

وكلما تقدم أكبر عدد ممكن من الأفراد لشغل الوظيفة كلما كان ذلك أفضل لان فرصة الاختيار للعنصر المؤهل والذى يمتلك القدرات والإمكانات المناسبة للعمل (أو لشغل الوظيفة) سيكون

أفضل وليس هذا فحسب بل على القائم بالمقابلة أن يتقن المفاهيم والمهارات التالية:

#### ١ - الاختيار المهني Vocational Selection:

ونعنى به اختيار أفضل المرشحين أو المتقدمين صلاحية للتعيين فى عمل معين. وكلما زاد عدد الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة كلما كان الاختيار أفضل لأننا سننتقى من بينهم أفضل من تتوافر لديه الإمكانيات والقدرات اللازمة لشغل عمل معين.

#### ٢ - التوجيه المهني Vocational Guidance:

حيث نبدأ بالفرد فنتعرف على إمكانياته وقدراته ثم نقوم بتوجيه الفرد إلى نوع العمل الذى يتفق مع هذه الإمكانيات وتلك القدرات.

#### ٣ - التأهيل المهني Vocational Rehabilitation:

فى بعض الأحيان قد يصاب الفرد بنوع من العجز الناتج عن طريق المرض أو الحوادث. وقد يصاب الفرد قبل التحاقه بالعمل أو أثناء التحاقه به. وفى كلا الأمرين يجب أعاده تأهيل الفرد مهنيًا من خلال اختيار العمل الذى يناسب إمكانيات وقدرات الفرد الراهنة أو متابعه الفرد لحل ما يقابله من مشاكل توافقية - معينة جديدة.

وفلسفة التأهيل (أو إعادة التأهيل) تنهض على أساسين هما:

الأول: إعادة أو تمكين الفرد من التكسب عن طريق عمله وبالتالي لا يصبح عالة على المجتمع بلا قوة منتجة مفيدة (ومن خلال ما يشبعه العمل لدى الفرد من انفعالات وأفكار وسلوكيات ايجابية) وللمجتمع.

المثاني: هدف اقتصادى بالدرجة الأولى لصالح المجتمع ويتمثل فى أن يعيد التأهيل المهني لهذا المصاب إلى القدرة على العمل والإنتاج

بعد أن كان طاقه معطله (يمكن أن توظف في أشياء مدمرة للفرد والمجتمع).

#### ٤- النقل المهني Vocational Displacement:

أن الغرض الاساسى من العمليات الثلاث السابقة (الاختيار - التوجيه - التأهيل) أن يوضع الشخص في العمل الذى يناسبه ويصلح له بحيث يحقق فيه نجاحاً . لكن في بعض الحالات لا يتحقق هذا النجاح لأسباب متعددة منها سوء الاختيار أو التوجيه أو حتى التأهيل. وحالات الفشل هذه يكون التعامل معها من خلال حلان:

الأول: علاج أسباب هذا الفشل فى العمل.

الثانى: نقل الفرد من العمل الذى فشل فيه داخل المؤسسة إلى عمل آخر داخل نفس المؤسسة أيضاً.

وأن عمليات الاختيار والتوجيه والتأهيل والنقل تتضمن أساساً عمليات ثلاث هي:

- ١- تحليل العمل.
- ٢- تحليل الفرد.
- ٣- عملية مواءمة أو توفيق Matching بين الفرد وما يناسبه من عمل.

أنظر فرج طه ١٩٧٨، محمود أو النيل ١٩٨٥، نورمان ماير ١٩٦٧، عبدالرحمن العيسوى ٢٠٠٣ ج ١).

٥- إتيان أخصائى المقابلة للصور المختلفة لإجراء المقابلات . مقابلة الاختيار كنموذج. لاي كيف يختار أخصائى المقابلة من بين كل هؤلاء المتقدمين لشغل الوظيفة المعلن عنها، وكيف يتأكد من (صواب وصحة) اختياراته.

الهدف الذى يجب أن تحققه مقابله الاختيار:

- ١- إختيار المتقدمين عن الوظيفة.
- ٢- القدرة على التنبؤ بالشخص الذى يرغب فى تولي الوظيفة وتكون لديه القدرة على القيام بمهامها.
- ٣- إقناع المتقدمين للمناسبين بقبول الوظيفة.
- ٤- خلق انطباع جيد لدى جميع المتقدمين.

الصعوبات التى تواجهك كقائم بالمقابلة أثناء الاختيار:

توجد بعض الصعوبات فى إجراء مقابلات الاختيار وهى:

- ١- يمكن أن تشكل فترة توتر لكلا الطرفين، حيث قد يكون كليهما فى سباق فالمتقدم يرغب فى الوظيفة بينما يريد صاحب العمل الشخص المناسب.
- ٢- يظهر كلا الطرفين أفضل ما عنده حيث يريد كل طرف التأكيد على جوانبه الحسنه وإخفاء نقاط ضعفه مما قد يؤدي إلى أن يكون أفضل متقدم هو الأفضل فى المقابلة وليس الأنسب فى الوظيفة.
- ٣- حتى المقابلات التى تستغرق وقتاً طويلاً تشكل مدة قصيرة لمن يجرى المقابلة للتنبؤ بأداء المتقدم فى الأعرام المقبلة.
- ٤- لا تتمتع المقابلات : بالموضوعية ولا يمكن الاعتماد عليها إذ من الصعب أن تكون موضوعيا فى الحكم على الناس حين تقابلهم للمرة الأولى.
- ٥- قد تقابل أحد المتقدمين لوظيفة معينة وتراه مرتديا ملابس أنيقة، ومن خلال هذه النظرة الأولى تحكم عليه أحكاماً ايجابية (مبالغ فيها) أو سلبية (مبالغ فيها أيضاً) ..... ويطلق على هذا النوع من النتائج مصطلح تأثير الهالة.

الإعداد للمقابلة: أن الهدف من مقابلة الاختيار هو الحصول على معلومات تساعد على اختيار المرشح الصحيح.

وهذا يتم من خلال الآتي:

- ١- أعداد خطه طويلة المدى خاصة بالشركة أو المؤسسة (على الأقل لمدة خمس سنوات مقبلة) وأن يوضح في هذا المخطط النقاط الآتية:
  - أ - الهدف الذي ترغب المؤسسة في الوصول إليه.
  - ب- نوع الأشخاص وصفاتهم المطلوبين لتحقيق هذه الأهداف.
  - ج- أعادت النظر في هذا المخطط من فترة لأخرى لإمكانية إدخال التعديلات المناسبة. (تبعاً للمتغيرات العديدة)
- ٢- إعداد قائمة بالعوامل التي تريد أن تدرجها في الخطة طويلة المدى والتي تريد أن تفكر فيها بشئ من التفصيل.
- ٣- الإعداد الجيد للإعلان. لأن الإعلان يمثل المصفاة الأولى لتصفية واختيار المتقدمين للعمل عن جدارة واستحقاق ويعتمد هذا في الخطوة الأولى على إعلان جيد.

#### بنية المقابلة :

##### البداية:

لا شك أن الأفراد المتقدمين للعمل يكونوا متوترين وعليك - كقائم بالمقابلة - أن ترحب بهم وتشكرهم على اهتمامهم ولعل تقديم بعض المشروبات (مثل فنجان قهوة أو حتى شاي) يساعد الفرد على الاسترخاء.

##### الاستفسارات :

أن هدفك الأساسي من المقابلة هو الحصول على معلومات يمكنك من اتخاذ القرار في الوقت المناسب. ولذا فإن طرح الأسئلة وبعض

الاستفسارات يكون ضروريا للحصول على المعلومات التي تريدها وعليك أن تقرر هل ستطرح الأسئلة بصورة مباشرة أم غير مباشرة...، وعموما فقد وجدت الملاحظات والخبرة أن طرح الأسئلة بطريقة غير مباشر من الطرق الناجحة للحصول على المعلومات (أكبر قدر منها) والصادقة.

### التعرف على الوظيفة :

سيرغب المتقدمون في التعرف على الوظيفة عند زيارتك لذا يجب عليك في المرحلة الثانية من المقابلة أن تستعرض الوظائف الموجودة في المؤسسة التي تمثلها وتشجع المتقدمين من خلال جلسة المقابلة على طرح كافة التساؤلات المتعلقة بهذه الوظائف.

### التفكير في أسئلة المرشحين :

يكشف نوع الأسئلة التي يطرحها المرشحون إلى :

- أ - هل اعدوا أنفسهم جيدا لهذا النوع من المقابلة.
- ب- هل قاموا بالبحث والحصول على معلومات عن الشركة.
- ج- ما الذي يغريهم في الوظيفة؟
- د- هل هم مهتمون بالوظيفة أم المهنة (أى هل هو مجرد افتخار بأنه يعمل مديرا (مثلا) في شركة كذا، أم أن اهتمام الفرد ينصب في الأساس على التقدم لهذه الوظيفة والارتقاء بها والإبداع فيها وجعلها وظيفة متفردة.
- هـ- هل هم (أى الأفراد المتقدمين للمقابلة) لديهم الاستعداد للتدريب مستقبلا أم أن لديهم اكتفاء بما حصلوه في الماضى.
- و- هل لديهم حوافز للتقدم لهذه الوظيفة والبحث عن طرق جديدة ومبتكرة لحل أى مشاكل تواجه هذه الوظيفة أم أنهم قانعون بالوضع الراهن.

**تدوين الملاحظات :**

إذا كنت ستقابل أكثر من شخص دون الملاحظات أو لا بأول حتى لا تختلط لديك الأمور.

ومن المهم أن تتجنب تدوين الملاحظات فور وقوع المتقدم للمقابلة في الخطأ.

**بعد أنتهاء المقابلات :**

- أ - يجب مراجعة الملاحظات التي قمت بتدوينها.
- ب- إمكانية إضافة أى تفاصيل ترى أنها متصلة بالموضوع.
- ج- اسأل نفسك: هل من بين كل هؤلاء المتقدمين يوجد شخص واحد يصلح لهذه الوظيفة.

**المقابلات في لجان :**

تستخدم العديد من الشركات والمؤسسات الكبرى المقابلات في لجان. تتكون للجنة عادة من ٤ أو ٥ من الأفراد لكل منهم مسؤوليته الخاصة.

**المزايا : تتضمن مزايا المقابلة في لجان على:**

- أ - التأكيد على أهمية مهمة الاختيار، حيث يجب على كل الأعضاء الإعداد بعناية لأدوارهم.
- ب- يمكن أن يركز أعضاء لجنة المقابلة على مسؤولياتهم الخاصة وهذا يحدد تخصص كل فرد في اللجنة.
- ج- يمكن لأعضاء لجنة المقابلة التصحيح لبعضهم البعض إذا أخطأ أحدهم في سماع المرشح.
- د- يمكن لرئيس اللجنة التحكم في توقيت ومجال المقابلة.
- هـ- يشترك في هذه المسؤولية فريق بأكمله وبالتالي يكون القرار جماعيا (أو بالأغلبية) وليس معتمدا في الأساس على وجهة نظر فرد واحد من أعضاء اللجنة.

**العيوب :**

- المقابلة في لجان لها العديد من العيوب مثل:
- ١- يمكن أن تستخدم الهيئات التي تلجأ لاتخاذ القرارات في لجان لتمويه مسؤولية القرار والانتهاك باختيار وسط.
  - ٢- تنسم المقابلة في لجان بأنه أعلى تكلفة وأكثر صعوبة من المقابلات التي تتم فردا لفرد فإذا تأخر أحد الأعضاء تؤجل العملية بأكملها.
  - ٣- يشعر المتقدمون بالراحة عندما يقابلون شخصا واحدا فإذا واجه المرشح كل الأشخاص الذين يقومون بالمقابلة يكون الأمر أشبه بالتحقيق.
  - ٤- لا تعد رئاسة لجنة بهذا العدد من القائمين بالمقابلة بالشئ السهل. لأن مهارات القيادة الضعيفة تعني مقابلة غير متوازنة.
  - ٥- قد يتحفظ أعضاء لجنة المقابلة في إظهار آرائهم أمام زملائهم، أو قد يحاولون التأثير على زملائهم على حساب الهدف من المقابلة (جون فليشر، ٢٠٠٥، ص ص ٢٣-٣٦).

**أساليب أخرى من المقابلة :**

ينهض أخصائي المقابلة في المجال المهني والصناعي بالعديد من صور المقابلة مثلا:

- ١- النهوض بقدرات موظف:
- ٢- مساعدة الموظف على أن يعرف أين مكانه (أو درجته الوظيفية بالضبط).
- ٣- مقابلة الترقية حيث يطلب من أخصائي المقابلة القيام بمقابلة الأفراد المزمع إرسالهم إلى دورات تدريبية تمهيدا لترقيتهم إلى مناصب أعلى (نورمان ماير، ١٩٦٧، ص ص ٨٠٧-٨١٩).

ويضيف جون فلينتشر العديد من صور المقابلات الأخرى مثل:

- ١- مقابلة تعريف الموظف بالعمل.
- ٢- مقابلة التدريب.
- ٣- مقابلة الشكاوى.
- ٤- مقابلة الاستشارات.
- ٥- مقابلة التصحيح (القيام بخطأ دون قصد).
- ٦- مقابلة التوبيخ (القيام بخطأ ويقصد)
- ٧- مقابلة التقييم.
- ٨- مقابلة ترك العمل. (جون فلينتشر ٢٠٠٥)

وجدير بالذكر أنه في كل نوع من أنواع المقابلات السابقة لابد من الالتزام بالخطوات الآتية:

- ١- تحديد الهدف من كل مقابلة. فمقابلة الاختيار غير مقابلة التأهيل والتصحيح غير للتوبيخ وهكذا.
- ٢- تحديد بنية المقابلة وشكل التساؤلات التي سيتم طرحها إبان المقابلة.
- ٣- تقييم الفرد بأكثر من وسيلة (أسئلة - ملاحظة - اختبارات نفسية .. الخ).
- ٤- فن الاصغاء والاستماع.
- ٥- ضرورة التسجيل للفوري (وفقا لأليات معينة) ما تم ملاحظته من سلوك الفرد وطبيعة المعلومات التي أدلى بها.
- ٦- كتابة التقرير النهائي وإن يكون مدعما بالعديد مما ذكره الفرد موضوع المقابلة لكي يدعم موقفه ما إذا كان مقبولا ووقع عليه الاختيار لأداء أو للاحاقه بالعمل أو تم استبعاده نظرا لعدم توافر المستوى أو الحد المطلوب من المهارات والقدرات اللازمة لأداء العمل.

- ٧- امتلاك القدرة على إدارة المناقشة من خلال:
  - تحديد طبيعة وأسلوب المناقشة الذي سوف تتبعه إيان المقابلة.
  - استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات من الطرف الآخر.
  - أن تكون قادرا على التمييز بين الرأي الشخصي والحقائق.
  - حاول أن تصيغ وجهات النظر بأسلوبك الخاص.
  - إزالة أى سوء فهم أثناء المناقشة.
  - الالتزام بالهدف وتجنب الخروج عنه أو انتبه إلى محاولات الفرد موضوع المقابلة فى ذلك.
  - أفصل بين العقل والعاطفة.
  - شجع الطرف الثانى (أى للفرد موضوع المقابلة) على الحديث وتوضيح وجهة نظره.
  - راقب الوقت والخطة للزمنية المتبعة فى المقابلة.
- ٨- حدد النتائج التى وصلت إليها من خلال المقابلة عن طريق:
  - أ - تخصيص كل مرحلة من مراحل المقابلة.
  - ب- تحديد الطول الوسط التى تم التوصل إليها.
  - ج- توضيح نقاط الاختلاف.
  - د - التحقق من أنه ما قد تم التوصل إليه والاتفاق عليه فى كل مرحلة من مراحل المقابلة.
- ٩- ضع الوسائل غير اللفظية التى تبدو من الشخص موضوع المقابلة فى الاعتبار مثل:
  - أ - الصمت ولحظاته ومدته.
  - ب- همهمات الموافقة أو عدم الموافقة.
  - ج- تعبيرات الوجه.
  - د - الإشارة بالرأس.
  - هـ- المظهر الذى يبدو به الفرد.

- و- وضع الجسم وزاوية الميل.
- ز- التقاء العين.
- ح- تنويع نغمة الصوت.
- ط- الدعابة أو الملح التي يبددها الفرد أو تعليقاته الساخرة على بعض المواقف .. ولماذا هذه المواقف تحديدا.
- ١٠- إن تمتلك القدرة على التحكم في المقابلة من خلال اتباع التكتيكات الآتية:
- أ - الالتزام بالموضوع.
- ب- الاستماع أكثر من المشاركة في الحديث.
- ج- تشجيع التعبير عن المشاعر.
- د - التسليم بأن الآراء الشخصية لها نفس الأهمية كالخصائص التاريخية.
- ١١- إن تكون قادرا على التعامل مع فئات ونوعيات من الأشخاص مختلفين قد يقلوا عنك في المستوى الاجتماعي - الاقتصادي أو العكس، وقد يكونوا أساتذة جامعات أو لم يتلقوا أى قدر من التعليم.
- ١٢- إن تتحكم في مشاعر القلق التي تتنبأك أو تصيبك، وأن تكون قادرا على أن تسيطر عليها وليس هذا فحسب بل أن تنتقل مشاعر الاسترخاء والهدوء إلى الطرف الآخر لأن الانفعالات سواء أكانت جيدة أم رديئة (تعدى) أى تنتقل إلى الأفراد الآخرين.
- تلك كانت باختصار أبرز الجوانب التي يجب على أخصائي المقابلة في المجال الصناعي - المهني والإداري الإلمام بها.
- ولكن كيف تتجح في المقابلة الشخصية، وهل إذا نجحت وتوليت العمل فما هي واجباتك بعد ذلك .. وهذا هو موضوع حديثنا التالي.
- فإلى هناك.



## الفصل الخامس

### كيف تنجح فى المقابلة الشخصية

- نصائح هامة للنجاح فى المقابلة الشخصية.  
أولاً: الإعداد الجيد للسيرة الذاتية.
- ثانياً: استعد جيداً لإجراء المقابلة الشخصية.
- ثالثاً: اعمل ما تحب فإن لم تجد فحب ما تعمل.
- رابعاً: اهتم بمظهرك الشخصى وخاصة الملابس.
- خامساً: نصائح تساعدك على التواصل الجيد مع الآخرين.
- سادساً: كن إيجابياً فى تفكيرك ينعكس ذلك على سلوكك.
- اعرف أكثر تنجح أكثر.
- ماذا تفعل بعد أن تتولى العمل؟

## **الفصل الخامس**

### **كيف تنجح فى المقابلة الشخصية**

لعل تخطى الدولة عن إرسال (خطاب التعيين) إلى جميع الأفراد المتعلمين، ناهيك عن سياسة الخصخصة، وضمحل فرص السفر إلى الخارج (نظراً للعديد من العوامل المحلية والإقليمية والدولية) وغيرها من العوامل قد قاد إلى منافسة شرسة من أجل الحصول على عمل.

ومن الجدير بالذكر أن مشكلة البطالة تعد من أهم المشاكل التي تواجه جميع الأسر المصرية إذ لا توجد أسرة مصرية يوجد بها على الأقل شاب أو أكثر من خريجي الجامعات أو المعاهد أو المدارس ويجد فى البحث عن فرص العمل وقد تأتى أو لا تأتى فى الغالب.

وكل ما سبق يجعلنا أمام خيار أن الأعمال المحدودة يتقدم إليها مجموعة كبيرة من الأفراد، ونفترض أن الذين يقومون بالمقابلة من المتخصصين، وخبراء فى إجراء المقابلات الشخصية حتى يتمتعوا بالقدرة على (سبر أغوار الشخصية) وبالتالي يكون اختيارهم للأفراد الذين سيتولون الأعمال التي تحتاج إلى قدرات خاصة.

وفيما يلى نقدم مجموعه من النتائج التي تساعدك فى النجاح فى العمل الذى تتقدم لإجراء مقابلة شخصية خاصة به.

#### **نصائح هامة للنجاح فى المقابلات الشخصية:**

##### **أولاً: الإعداد الجيد للسيرة الذاتية :**

إن إعداد السيرة الذاتية (C.V) بطريقة جيدة تكون المفتاح الأساسى لدى الآخرين لقبولك فى العمل.

كما أن إعداد السيرة الذاتية بطريقة علمية موضوعية جيدة يلفت انتباه صاحب العمل وبالتالي يقرر الاتصال بك لحضور المقابلة الشخصية.

والسيرة الذاتية هي بابك للتواصل مع الآخرين وما استدعائك للمقابلة الا رغبة من صاحب العمل في أن يعزز ويتأكد من كافة البيانات والخبرات والأشياء المهمة التي قرأها عنك من خلال المعلومات التي ذكرتها في سيرتك الذاتية واليك بعض النصائح في كتابة السيرة الذاتية:

- كن موضوعيا: أى أنكر كل الحقائق دون مبالغة أو تهويل.
- كن صادقا في كتابة كافة للبيانات والخبرات التي مررت بها.
- أعرض المعلومات بطريقة سلسلة منطقية.
- أعرض لكافة تجارب العمل التي مررت بها من قبل وأسباب تركك لهذا العمل أو ذلك.
- أعرض لكافة الدورات التدريبية والمهارية التي حصلت عليها لأنها تعكس لمن يقرأ سيرتك الذاتية أنك شخص طموح يريد الارتقاء بنفسه.
- دعم ما تكتب بصور (أوصول تكون معك) من الشهادات والدورات والخبرات التي مررت بها.

#### كيف تكتب سيرتك الذاتية :

تتضمن السيرة الذاتية العديد من البيانات يجب أن يتم ترتيبها كالتى:

أولا: البيانات الأولية - الشخصية مثل:

- الاسم.
- السن.

- آخر مؤهل دراسي.
- الحالة الاجتماعية.
- العنوان (تفصيليا).
- أرقام التليفونات.
- البريد الإلكتروني.

#### ثانيا: المؤهلات العلمية :

أذكر كافة المؤهلات العلمية التي حصلت عليها مع بيان بالتقدير فى نهاية كل مرحلة تعليمية (مثلا حصلت على بكالوريوس التجارة - قسم إدارة أعمال تقدير جيد أو جيد جدا أو امتياز أو مقبول ... الخ).

#### ثالثا: الدورات التدريبية والمهارية التي حصلت عليها:

أذكر بالتفصيل وفى نقاط محددة كافة الدورات التدريبية التي حصلت عليها مع بيان اسم كل دورة وتاريخ الحصول عليها مرتبة ترتيبا تصاعديا (أى من أقدم الدورات تاريخا إلى أحدثها).

#### رابعا: الوظائف التي شغلتها :

قم أيضا بترتيب كافة الوظائف والخبرات العملية التي مررت بها منذ لحظة تخرجك حتى تاريخه مرتبة أيضا ترتيبا تصاعديا، مع بيان أسباب تركك لكل وظيفة وعدم استمرارك فيها، وذكر ذلك يزيد من (قيمتك) لدى من يقرأ سيرتك الذاتية، وقد يقرر أن يتم (تعينك) فى الوظيفة الجديدة لأنك صادق وأمين مع نفسك وبالتالي مع الآخرين.

خامسا: أى صفات أخرى لك متفردة تريد إضافتها فى سيرتك الذاتية مثل:

- حبك للقراءة.
- متابعتك لإخبار البورصة.
- محاولتك تصميم مواقع إلكترونية باختصار أى مهارات أو هوايات لك ترى أنها مفيدة ويمكن أن تدعم مجال تخصصك.

- اكتب سيرتك الذاتية بأسلوب واضح وبألفاظ محددة لا يحتمل اللفظ أكثر من معنى.
- اكتب كل خبرة أو مهارة بداية من أول السطر (حتى لا يحدث تداخل في الخيرات إلى بعضها البعض).
- لا بد أن يكون (بنط) الكتابة متوسطاً، أى لا تكون الحروف صغيرة جداً فتصرف نظر من يريد قراءتها عن القراء، ولا تكون بينط عريض جداً حتى لا تعطى انطباعات سيئة عنك لمن يقرأ سيرتك الذاتية.
- قم بترجمة سيرتك الذاتية إلى لغة أخرى (اللغة الإنجليزية مثلاً، وهذا يدعم موقفك إذا أردت أن تتقدم إلى وظيفة فى إحدى الشركات التى تعتمد على التعامل مع أفراد يتعاملون فى الغالب مع أجانب أو تتم كل المراسلات باللغة الأجنبية (شركات سياحة مثلاً).

#### ثانياً: استعد جيداً لإجراء المقابلة :

- الآن وقد أتصل بك صاحب الشركة أو المؤسسة وتم تحديد موعد معك لإجراء مقابلة شخصية ولعل الخطوة التى سبقت هذا الاتصال هو أنك قد قرأت الإعلان وقدمت سيرتك الذاتية وصور من الشهادات.
- يجب أن تعرف الأتى:
- ١- إن المقابلة الشخصية تأخذ عدة أشكال وربما يتعين عليك الخوض فى عدد منها.
  - ٢- احتمال أن ترسل لك الشركة أو جهة العمل أكثر من مرة لكى تجرى معك مقابل شخصية (خاصة إذا كان المنصب الذى سيتم شغله كبيراً).

- ٣- المقابلة الشخصية لا شك سوف تحرك لديك العديد من صور التوتر ليس فقط قبل الدخول مباشرة إلى (قلب المقابلة وإنما قد يبتابك القلق من لحظة الاتصال بك وتحديد الموعد.
  - ٤- تذكر أن صاحب العمل قد طلب مقابلتك لكي يعرف منك وعذك المزيد من المعلومات والتأكد من أنك سوف تكون الشخص المناسب للعمل في شركته.
  - ٥- إن المقابلات الشخصية أنواع، ويمكن إيجازها في:
    - أ - مقابلة شخصية مع شخص آخر (وجهها لوجه) وهو في الغالب أحد أعضاء الشركة التي تقدمت للعمل فيها.
    - ب- مقابلة مع لجنة: حيث يتم اللجوء إلى هذا النوع في الحالات الآتية:
      - ١- التعيين في وظائف عليا.
      - ٢- التأكد من الانطباعات والتقارير التي كتبت عنك بعد المقابلة الشخصية الأولى.
      - ٣- ضيق الوقت ولذا فإن عددا من أعضاء الإدارات الذين يرغبون في مقابلة المرشحين يفعلون ذلك معا وفي جلسة واحدة.
      - ج- المقابلة من خلال الهاتف: ثمة ظروف قد تلجأ صاحب الشركة إلى إجراء مقابلة شخصية معك عبر الهاتف وخاصة إذا كنت تعيش في مكان بعيد عن مقر الشركة وبالتالي يصعب عليك حضور المقابلة الشخصية الأولى (مقابلة الفرز).
- ويجب الأخذ في الاعتبار الآتي:
- إن بعض الشركات تلجأ إلى إجراء المقابلة الشخصية الأولى من خلال التليفون كوسيلة أولى للاختيار للمتقدمين واستبعاد من يرون استبعاده.

- عليك أن تعرف أن المقابلة عبر الهاتف لها العديد من المثالب والعيوب مثل:
  - عدم خلق حالة من المودة.
  - انطباعات قد تكون إيجابية أو سلبية من خلال (صوتك) أو (حديثك) عبر الهاتف.
- إذا قرر القائمين بالمقابلة عبر الهاتف نجاحك فسوف تتم دعوتك للحضور إلى مقر الشركة لاستكمال باقى أشكال المقابلة (سواء أكانت شخصية أو من خلال لجان).
- د- المقابلة على الغداء :
 

أحيانا تطلب الشركات من المرشحين حضور مأدبة غداء، وغالبا ما يحدث ذلك بعد إجراء المقابلة الشخصية الأولى، أو عقب المقابلة الشخصية الهاتفية، كما أن مثل هذه المقابلات تعد المرحلة الأخيرة فى المقابلة حيث يتم خلالها إجراء التقييم النهائى للمرشح.
- ٦- استعد للمقابلة الشخصية من خلال الآتى :
  - أ - إجراء عملية بحث طويلة عن الشركة التى تقدمت إليها من خلال اطلاعك على آخر أخبار الشركة وكافة مراحل التطور التى مرت بها، وكذا التعرف على منتجات الشركة، وموقعها فى السوق من حيث المنتجات والصادرات وسمعتها ومركزها المالى والإدارى ... الخ.
  - وطبعا سوف تبحث فى الغالب عن معلومات عن هذه الشركة عبر مواقع الإنترنت.
  - ب- تأكد أن معك نسختين على الأقل من سيرتك الذاتية، وشهادة من مؤهلاتك العلمية الأصلية للإطلاع عليها أن طلب منك ذلك.
  - ج- إن يكون معك قلم ودفتر لتكوين أى ملاحظات يعن لك أو ترغب فى تسجيلها.

- ٧- من المفيد أن يكون لديك (قبل إجراء المقابلة الشخصية) توقعات لبعض الأسئلة التي سوف تطرح عليك من قبل عضو المقابلة (أو أعضاء اللجنة التي ستقابلك).
- ٨- قم بإعداد أجوبه على الأسئلة التي تتوقعها، ولعل أشهر الأسئلة:
- أ - ما الذي يجعلك تتقدم لشغل هذه الوظيفة؟
- ب- لماذا ترغب تحديدا في العمل وفي هذه الشركة تحديدا؟
- ج- ما هو الموقع الذي تتمنى أن ترى نفسك فيه خلال خمس سنوات قادمة؟
- د- ما هي خططك للارتقاء بالشركة؟
- هـ- ما هي نقاط القوة والضعف في شخصيتك؟
- و- ما هي أهم هواياتك والتي تجعلك متفردا ومختلفا عن الآخرين؟
- وعليك أن تستعد (عقليا) للإجابة عن هذه التساؤلات، وإن تكون إجابتك واضحة ومحددة (وبدون لف أو دوران أو تشتيت من خلال الدخول في القصص والحكايات، وتذكر أن كثرة الكلام تنسي بعضه بعضا، وأن خير الكلام ما قل ودل).
- ٩- في نهاية المقابلة توقع أن القائم بالمقابلة أو أحد أعضاء اللجنة التي قابلتك سوف يسألك:
- هل لديك أى أسئلة؟
- ويجب عليك أن تتوقع مثل هذا السؤال، لأن الوقع يجعلك بالفعل تطرح بعض التساؤلات مثل:
- لماذا تم عرض مثل هذه الوظيفة؟
- هل تم إنشاء وظيفة جديدة أم أن أحد الموظفين قد ترك العمل؟
- ما نوعية التدريب الذي تقدمونه لمن يشغل هذه الوظيفة؟
- ما هي طرق تقييم الموظفين الذين يعملون في الشركة (أو لديكم).

١٠- إذا كان قد تم طرح مثل هذه التساؤلات أو تقديم المعلومات من قبل القائمين عن الشركة السابقة، وتم طرح التساؤل السابق عليك فقل:

بالفعل كان لدى العديد من الاستفسارات لكن الإجابات والمعلومات التي قدمت عن الشركة قد أجابت عن كافة التساؤلات التي عنت لي وإنني شاكر جداً لسيادتكم.

### ثالثاً: أعمل ما تحب فإن لم تجد فحب ما تعمل:

أن أى عمل من الأعمال لكي تتجح فيه فإنه يحتاج إلى درجة من الذكاء، بيد أن الذكاء ليس هو كل شيء للوصول إلى النجاح وخاصة النجاح فى مهنة معينة أو دراسة محددة لأنها تقتضى استعدادات وقدرات خاصة.

ولذا فقد سار علماء النفس فى مسارين مختلفين فى عمل الاختبارات لتحديد مواهب وقدرات واستعدادات الأفراد فالقدرات - كقانون عام - موجودة عند جميع الأفراد، إلا أن هذا القانون يتفرع منه العديد من القوانين التى لا تقل أهمية عن القانون العام مثل قانون أن جميع القدرات موجودة بدرجات متفاوتة (أى ليست بدرجة واحدة وإنما تختلف الدرجة والمقدار من قدرة إلى أخرى، وأن هذه القدرات تأخذ شكل المنحنى الاعتدالى، بمعنى أن الغالبية من الأفراد (وكذا الفرد الواحد) يمتلك القدرات بدرجة متوسطة، لكن فى المقابل توجد قدرات يتفوق فيها الفرد، فى مقابل قدرات أخرى يكون الفرد ضعيفاً فيها. وأن هذه القدرات التى يمتلكها الفرد بدرجة متوسطة أو كبيرة أو حتى ضعيفة لا دخل له فيها لأن عامل الوراثة يلعب دوراً كبيراً فى هذا الشأن. ولعل المثل القائل (ابن الوز عولم) خير مثال يوضح ذلك، إذ

لا بد أن يرث الشخص الاستعداد ثم يتولى القائمون بالتربية اكتشاف هذا الميل وصقله بالمران، أما إذا أسقط الأب رغباته (التي فشل في تحقيقها على الابن) وأجبره على دخول كلية معينة، أو الالتحاق بعمل لا يحبه، فتلك هي المأساة صحيحة أن الابن قد ينصاع، وصحيح أنه قد ينجح، مثله مثل الآف غيره) إلا أنه سوف يفتقد إلى شيئين جد هامين وهما:-

- أ - التفرد والأصالة والإبداع (لأننى أبداع فى العمل الذى أحبه).
- ب- عدم حب العمل.

وقد يعجز الفرد في دراسة أو عمل (لأنه يفتقد إلى القدرات التي يحتاجها هذا أو ذاك) وينتقل بين عمل وآخر وهنا ينطبق عليه المثل الشعبي القائل (سبع صنایع والبخت ضایع) مع الأخذ في الاعتبار أن ميول وقدرات واستعدادات للفرد لا تتبلور بصورة جلية لا غموض فيها إبان مرحلة الطفولة بل تظهر بصورة واضحة إبان مرحلة المراهقة نتيجة للعديد من العوامل التي استجبت ولعل أهمها النضج الطبيعي، وتراكم الخبرة والتدريب والتعلم ولذا فنحن نفترض الاتي في الفرد:

- ١- تعرف على ميولك وقدراتك.
- ٢- اختر العمل الذي يتفق مع هذه الميول.
- ٣- إذا تم ذلك سوف تشعر بالراحة والتوافق.
- ٤- كل ما سبق سوف يزيد من صحة الفرد النفسية.

ولذا فعليك أن تعمل في العمل الذي تحبه (وهذا الحب يفتح الباب على مصراعيه لجميع الأعمال، لأنه من حكمة الله سبحانه وتعالى أن كل عمل يحتاج إلى نوع من القدرات والاستعدادات فالدراسة التي أفشل فيها قد ينجح (وهذا يحدث بالفعل) فيها غيرى، والذي لا أقبل أن اعمله قد (يموت غيرى لكى يعمل به).

ماذا يحدث إذا لم تجد العمل الذي تحبه؟

نفترض - وهذا جائز ويحدث - أنك لم تتعرف على قدراتك وأنك التحقت بنوع معين من الدراسة لا تهواه ولكن الله ستر ونجحت في هذه النوعية من الدراسة، ونفترض أنك إزاء الظروف الاقتصادية الصعبة قد وجدت عملاً وان هذا العمل لا يتفق مع قدراتك .... ماذا تفعل إذا لم تجد بديلاً ... ونجد أن هذا العمل (ما من صداقته) بدأ فيجب عليك أن تحبه لان الحب سيجعلك:-

- أ - تتقن هذا العمل.
- ب- تحاول الإلمام بتفاصيله.
- ج- تشعر بمتعه وأنت مستغرق فيه.
- د- لا تشعر أبداً بالملل أو بمرور الوقت.
- هـ- ليس هذا فحسب بل ستبدع فيه.
- و- والإبداع يقود إلى التفرد والتميز.
- ز- وسوف تكون من (الأعلام والخبراء في هذا المجال) أو يجب أن يكون الأمر كذلك.
- ح- وحتى لو طال إهمال إنجازك فسوف تكافئ عليه (والخير أن ضاع عند العبد ما يضعش عند الرب) ولذا لا تحاول التعلل بأن مكتب التنسيق هو الذي اختار لك الكلية، وأن (نصف درجه) قد أدخلتك كليه لا تريدها .. وتعامل مع الأمر الواقع. بواقعية وبدلاً من أن (أضيع سنين) من عمرى فى دراسة لا أحبها على أن أتوقف وأتساءل هل من الممكن أن أغير نوع دراستى أو حتى وظيفتى إذا كنت تملك ذلك أفعله بلا تردد. والأمثلة فى الحياة كثيرة لأفراد غيروا من دراساتهم وأعمالهم وامتحنوا أعمالاً نجحوا فيها بل وأصبحوا (رموزاً) فى مجال تخصصهم الجديد. الم يغير - كمثال

– الاداعية عمرو خالد من تخصصه كخريج كلية تجاره (مجال عمله فى الحساب والأرقام والإحصاءات) ليصبح أشهر داعية فى هذا الوقت؟.

الم يخرج أيضا فى كلية التجارة فضيلة المفتى الآن (على جمعه) ويغير (بعد أن أنهى دراسته فى كلية التجارة) من مسار دراسته من دراسة التجارة إلى دراسته فى الأزهر الشريف ويحصل على الدكتوراه ثم يختار بعد ذلك من قبل القيادة السياسية لى يكون (مفتيا للديار المصرية).

والأمثلة كثيرة ليست فقط فى مصر بل فى العديد من أقطار العالم ألا أننا سنتكفى بما سبق أن قدمناه فى هذا الحيز.

#### رابعاً: أهم بمظهرك الشخصى وخاصة الملابس :

هناك فرع من فروع علم النفس يهتم بما يسمى (سيكولوجية الملابس والألوان)، وهذا الفرع يهتم بالعديد من القضايا الخاصة بالملابس والألوان، إذ منذ القدم وقد اختلفت الآراء فى الموضة مثلاً. وأن الموضة تقليد وإنها مرتبطة بالسائد فى المجتمع، والبعض يرى أنها لا تتأثر بالسائد فى المجتمعات الأخرى، وهكذا يفتح المجال للاختلاف حول طبيعية ودوافع وأسباب تنوع الموضة وليس هذا فحسب بل نجد من يتعصب لها ويعدّها من قبيل الرقى والتقدم، فى حين يرى البعض الآخر أن الركض خلف الموضة وعدم مراعاة قيمة وتقاليد وعادات البيئة التى يعيش فيها الفرد إنما يعد ذلك من قبيل الاغتراب والانحطاط الخلقى والحضارى (محمد حسن غانم، ٢٠٠٤)

**سيكولوجية الملابس والألوان :**

هناك بعض الاجتهادات التي حاولت أن تدرس العلاقة بين نوع ولون الملابس ونمط الشخصية. وما نحاول أن نقدمه حالياً هو نوع من الاجتهاد ونتيجة لاستقراء الكثير من سمات الشخصية لمن يفضل ألوانا معينة.

**مثلا من يحب اللون الأحمر:**

تشير الدراسات إلى انه: ماهر، مستقيم، قوى الإرادة، وقليل من التفكير يمكنك أن تحسن التعامل مع مختلف الحيل والمواقف المربكة، كريم، معطاء، ومحاط بصحبة عظيمة أيا كانت الدائرة الاجتماعية التي تتحرك فيها ولكن أهم عيوبك: العند فى بعض الأوقات، دائماً ما ترفض أن تستجيب لما يطلب منك الآخرون.

**اللون الأزرق (بدرجاته المختلفة):**

أنت قنبلة من المرح، لا توجد لحظة تنبئية معك أو تحيط بك وهذا بالتأكيد لأنك ملول بطبيعيتك لا تستطيع أن تمكث فى مكانك كثيراً، وهذا مجرد جانب من شخصيتك التي تجعلك أكثر إثارة، أما الجوانب الأخرى فأنت: متقائل وعليك أن تحاول كبح جماح رغباتك فى القيادة والزعامة لأن ذلك يزعج بك فى مشاكل.

**اللون الأخضر:**

أنت كريم: واسع الأفق، قوى الإرادة، محدد، يعتمد عليك، تجيد تحمل المسؤولية معظم الوقت لكن تصبح عنيدا عندما تشعر أنك مهدد، لا تتحمل التركيز لمدة طويلة، لكن عندما تركز فى شىء فأنت لا تتركه قبل أن تصل إلى تفاصيله.

**اللون الأصفر:**

أنت متألق، لامع، ملئ بالبهجة، مرح، سريع الخاطر، متعدد المواهب، في تقدم مستمر لأنك من أكثر الشخصيات جاذبية، تفكر كثيراً، وتتكلم قليلاً.

**اللون البنّي:**

أنت شخصية رومانسية، تعطي بالرغم من التقليل من شأنك كمثالي، تضخم كثيراً من مواهبك لكن الممارسة تظهر حقيقتك وخاصة حين يتعلق الأمر بالأشياء التي لا تتميز فيها. طموح. وهدفك الرئيسي أن تحصل على حياة سهلة ومريحة لذا يمكنك أن تصنع الكثير في فترة قصيرة، ويمكنك أن تنتقل من الهدوء إلى الغضب في لحظة لأنك مثل البحر متقلب ودائم البحث عن الكمال.

**اللون البنفسجي:**

أنت شديد الذكاء ولا تحتاج لتأكيد ذلك، أنت في الغالب - أيضاً - شديد الحساسية، وفنان، ربما تعاني من بعض المتاعب في الاندماج مع الواقع في بعض الأوقات لأنك تفضل صحبتك الخاصة وتجد أنه من الصعب أن تختلط مع الجنس الآخر، احتياجك شديد للخصوصية يجعلك تبدو وكأنك ترفض الآخرين.

**اللون البرتقالي:**

أنت واحد من منظمي الحياة، وتحب إلا تكون مسئولاً عن شيء، لك أكثر من منافس لكنك لم تهتم بالقتال في سبيل من تريد أياً كان الهدف لأنك تدرك أنك طموح جداً ولا تهمل هزيمتك. وتدرك أن النجاح يأتي بعقلانية شديدة لذا ترفض أن ترتكب أي نوع من حماقة.

أهم سلبياتك أنك قليل التفكير فيما يتعلق بالمشاعر وربما تؤذي الآخرين بكلماتك وسلوكك، ومع الأيام سيزداد إحساسك بالمسؤولية

وستترك أن البقاء فى مكان لمدة طويلة لا يساعد على تحسن فى طبيعتك القلقة.

#### اللون الأسود:

أنت مبدع، أديب، موهوب فى الأشياء الكبرى الهامة لكنك لا تستغل مواهبك حتى حدودها القصوى، لديك صبر فى التعامل مع الآخرين، تتميز بالاستقامة لذا من السهل أن ينجذب إليك الآخرون إلا أنهم يخافون منك فى الوقت نفسه، تتصارع أفكارك ورؤاك بين النظر إلى الحياة (كحلم رومانسى جميل) و (كواقع عملى كئيب ومضجر) لكن الاتجاه الواقعى هو الغالب عليك ... لكن بمقدورك النجاح لو أردت (محمد حسن غانم ٢٠٠٤، ١٦٥-١٦٩).

وقد أطلت كثيراً فى أظهار نتائج الدراسات التى حاولت أن تربط بين اللون المفضل للشخص وبين نمط أو نوع شخصيته حتى نوضح أمرين:

الأول: أن يعى الفرد إمكانياته ونوع شخصيته وفقاً لألوان الملابس التى يفضلها.

الثانى: أن يحدد القارئ بنفسه كم الصدق من بين ما قلناه أو ذكرناه من خصائص للألوان وبين نمط أو نوع شخصيته هو.

#### خامساً: نصائح تساعدك على التواصل الجيد مع الآخرين:

- ١- أجعل الابتسامة عنواناً لك.
- ٢- ركز مع محدثك وتابع النظر إلى محدثك.
- ٣- إذا لم تفهم السؤال لا مانع من التأكد.
- ٤- حاول التركيز حتى لا تسرح.
- ٥- لا تقاطع من يحدثك.

- ٦- إذا أردت مقاطعة من يحدثك لسبب أو لآخر فيجب أن يتم ذلك بلباقة وبدون إحراج للطرف الآخر.
- ٧- الإنصات الجيد يساعد على التفكير الجيد.
- ٨- إذا تحدثت فيجب أن تعي كل كلمة تقولها، فإذا كانت هناك أدلة على ما تقول فقدمها في الوقت المناسب.
- ٩- أن تكون صادقاً. فالصدق هو البوابة السحرية والوحيدة للتوفيق والنجاح (الصدق منجاة).
- ١٠- مراعاة الوقت المخصص للمقابلة ... أى تقدم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن نفسك في أقل وقت وبذلك تكون قد وظفت الوقت لصالحك وأوصلت إلى الآخر رسالة عنك بها أكبر قدر من المعلومات.

لكن عليك في كل الأحوال أن:

- ١- ترتدى ملابس مناسبة (أى بدون بهرجة في الألوان).
- ٢- كلما كانت الملابس بسيطة وسهلة وغير معقدة دل ذلك على نمط شخصيتك.
- ٣- أن تكون الملابس متفقة مع طبيعة الفصل والطقس فغير منطقي مثلاً أن ترتدى بدلة ثقيلة (بقطعها المختلفة) في فصل الصيف ، وهى بطبيعتها لا تصلح إلا للشتاء لأن (العرق) الذى سيتولد من خلال هذا الحمل الثقيل سوف يضايقك وينعكس ذلك سلباً على حالتك النفسية، وستبدو - ناهيك عن كل ما سبق - شاذاً وسط الآخرين.
- ٤- ليس شرطاً أن تكون الملابس غالية الثمن ولكن كلما كانت نظيفة ومتفقه مع طبيعة بشرتى وأشعر بالراحة من خلالها (أى غير فضفاضة ولا ضيقة) كلما كان ذلك أفضل.

٥- إرتدى الملابس التي تشعر بالراحة من خلالها (وكذا الجوارب والحداء) سوف يعطيانك ثقة في نفسك وينعكس هذا ايجابياً بلا شك في تواصلك مع الآخرين.

#### كيف نتحدث بصوت مؤثر :

عليك أن تتلفت نظر الآخرين - دون قهر أو قسر - من خلال التركيز على طبيعة الحديث، ولكي تعلم أن صوتك مؤثر عليك أن تدرب نفسك على الآتي:

١- اخرج كافة الأصوات من فمك، ولا تخرج أصوات من أنفك. وأن كانت لديك هذه المشكلة فانتبه لإخراج الإصوات وحاول أن تقف أمام مرآة وتدرب نفسك على ذلك. واعلم أن التاريخ مليئ بالعديد من الأفراد الذين كانوا يعانون من مشكلة اللعثة في الكلام والحديث ودربوا أنفسهم وصابروا على ذلك حتى أصبحوا من كبار الخطباء الموهين.

٢- إذا تحدثت فحاول أن لا تكون طبقة صوتك واحدة بل لابد من التنوع لأن استمرار الصوت وبوتيرة واحدة يخلق حالة من الملل لدى المتلقي، فاهيك من أن صوتك يصبح غير جذاب ويبعث على النوم.

الحل: مارس ما يشبه الغناء في معظم أحاديثك حتى تتمكن من تطوير مهارة تنوع طبقات صوتك، ويمكن أن تدرب نفسك على ذلك وأمام المرأة (أو جرب ذلك في أفراد قريبين منك واطلب رأيهم الواضح والصريح حتى تحاول إصلاح ما تقع فيه من أخطاء أولاً بأول).

٣- لا تحاول أن تسيطر على الجلسة، وأن تتحدث طوال الوقت وفي جميع الموضوعات بغض النظر عما إذا كنت على علم بالموضوع

وتفاصيله أم لا. حتى لا تترك انطباعاً لدى الآخرين من أنك (أبو العريف) أو أنك (تفتي في كل شيء) تحدث فقط حين يطلب منك ذلك، أو تستشعر أنت بنفسك أن كلامك سوف يكون موضع اهتمام وترحيب وتقدير من قبل الأطراف الآخرين.

٤- لا تتردد بين الكلمات وأن تكون الفاظك سهلة وبسيطة وواضحة وجاءت في سياقها السليم ولا تحمل أكثر من معنى أو تحمل الكثير من البلبلة والغموض. وقد يواجه الفرد مشكلة تتلخص في أنه يحاول أن يختار بين أكثر من كلمتين - أو أكثر - تحملان نفس المعنى وعليه في جزء من الثانية أن يحسم هذه القضية ويأتي بالكلمة أو المرادف السليم والمناسب. عليك إذن أن لا تبذل مجهوداً مضاعفاً في مثل هذا الأمر ومادمت قد اخترت كلمة مناسبة فلا تحاول أن (تربك) نفسك وتتردد في الاختيار بين أكثر من كلمتين.

٥- تجنب الإسراف في التنفس، أي لا تحاول أن تتنفس بعد كل كلمة لأن ذلك يقطع التواصل الذي من المفترض أن يتم بينك وبين الآخرين وأن كنت تعاني من مثل هذه المشكلة حاول - وهذا ليس عيباً - أن تدرب نفسك على أن تمسك رئتيك بالهواء قبل أن تشرع في الحديث وتدريب على ذلك بحيث أن ذلك يعطيك الفرصة لكي تتحدث مقدار جملتين دون أن تلتقط أنفاسك، وحتى يشعر المتلقي بالتواصل معك، لأن كثرة فترات التنفس والصمت قد تخلق حالة من الملل والانتظار عنك وقطع أحوال التواصل.

٦- تحدث بالسرعة المناسبة: نستطيع أن نحصر فئتين متطرفين من الحديث وهما:

أ - شخص يتحدث بسرعة مبالغ فيها مما يتطلب الأمر درجة من الوعي والتركيز قد لا تتوافر لدى غالبية المتعلقين مما يؤدي إلى غضب وانطراف الآخرين عنك.

ب- شخص يتحدث ببطء يدعو إلى الملل ويبدو وكأنه ينتزع الكلمات انتزاعاً (عكس صاحبنا الأول الذي يبدو وكأنه محمل بقبيلة ويخشى إذا انتظر أن تنفجر فيه فيحاول التخلص منها في أسرع وقت).

وكلا للموقفين المتطرفين غير مناسبين لبلوغ درجة التأثير الإيجابية في الآخرين.

**الحل:** أن نتبع بين الطريقتين السابقتين حلاً وسطاً يتلخص في أن لا تسرع في الحديث إلى درجة أن يسقط منك الكثير من المتعلقين، وأيضاً لا تبطئ في الحديث إلى درجة أن يسقط منك أيضاً الكثير من المتعلقين.

**وتذكر في النهاية هذه النصيحة :**

- إن الرجل يظل مهيباً ومحترماً حتى يتكلم فإذا تكلم حدث أمرين
- أ - إما أن تسقط هيبتة.
- ب- أو يزداد احترامه.
- وأختر أنت ما تريده.

**سادساً: كن ايجابياً في تفكيرك ينعكس ذلك على سلوكك:**

سوف نطيل الحديث قليلاً في هذا المحور لسببين:  
الأول : أن الناس جميعاً تحدثت نفسها (ربما أكثر مما نتحدث مع الآخر).

الثاني: أن الملاحظات والدراسات قد وجدت علاقة ارتباطية بين نوعيه تفكير الفرد (سواء أكان ايجابياً أم سلبياً) وبين سلوك الفرد وتوقعاته لما سوف يحدث حالا أو في القريب العاجل.

ويوجد في علم النفس نمط العلاج - العقلاني - الانفعالي - السلوكي لأكبرت أيليس، وتقوم هذه النظرية على فرضين يتلخصان في أن هناك تشابكاً بين العاطفة والعقل والتفكير ثم السلوك. وأن الإنسان حين يفعل فإنه يفكر، فإذا فكر تصرف أو سلك وأن وجهه نظر أيليس في الإنسان يمكن أن نلخصها في:

- ١- أن أي فرد يحتوى على مجموعة من الأفكار العقلانية والأفكار غير العقلانية.
- ٢- أن التفكير العقلاني يؤدي إلى الصحة والسواء، عكس الحال في نتائج التفكير غير العقلاني.
- ٣- أن الاضطراب الانفعالي والنفسي هو نتيجة التفكير غير العقلاني وغير المنطقي، ويصاحب الانفعال التفكير، وفي الواقع أن الانفعال هو تفكير متحيز وذو طبيعة ذاتية وغير منطقيه.
- ٤- ينشأ التفكير غير العقلاني من خلال التعلم غير المنطقي المبكر، حيث يكون الفرد مهياً له من الناحية البيولوجية والذي يكتسبه بصفه خاصة من والديه ومن مؤسسات كثيرة موجودة في المجتمع، ولذا يتعلم الفرد أن يفكر وأن يشعر بمشاعر معينه تجاه بعض المواقف والأشخاص ومن خلال مقوله: هذا حسن، وهذا سيئ ومن هنا ترتبط الانفعالات بالأفكار هذه.
- ٥- يتم التفكير عن طريقة الرموز واللغة، وطالما أن التفكير يصاحب الانفعال فإن التفكير غير المنطقي من الضروري أن يثير

الاضطراب الانفعالي والذي ينعكس بلا شك في تفكير وتصرفات الفرد.

٦- أن استمرار حاله الاضطراب الانفعالي نتيجة لحديث الذات (أى كلام الفرد مع نفسه وترديده لبعض الأفكار والتوقعات) لا يتقرر هذا بفعل الظروف الخارجية والأحداث التي تحيط بالفرد فقط وإنما من خلال إدراك الفرد لهذه الأحداث.

(هل أركز وأنا أسير بسيارتى فى الشارع على الحفر والمطبات وفوضى الشارع وتلكا الناس فى السير لم أدرك كل ما سبق على أنه رد فعل طبيعى للزحام، وأننى لكى أتخلص من هذا الزحام على أن أسلك طريقاً آخر، فإذا لم يكن من هذا الشارع بدأ فيجب أن أركز تفكيرى وأدراكى على أشياء ووقائع إيجابية حتى لا أثير انفعالاتى السلبية وبالتالي أفقد تركيزى وقد أرتكب بعض الأفعال أو أتورط فى بعض السلوكيات التى تديننى وتقلل من شأنى).

٧- قد تلح عليك بعض الأفكار السلبية (ليس لى واسطة مثلاً أو أن فرصتى فى الاختيار ضعيفة، أو أن هذا الإعلان متأكد مليون فى المائة أنه (مفصل) لأشخاص معينين قد تم تعيينهم بالفعل وما نحن إلا (ديكور) لكى نأخذ الأمور مجراها القانونى (الشكلى ..... الخ) كل هذه الأفكار السلبية ستثير بلا شك لנفعالاتك وستؤثر سلباً فى تفكيرك وسوف تصيبك لا محالة باليأس والإحباط ولذا عليك أن:

أ - تهاجم مثل هذه الأفكار السلبية.

ب- إعادة تنظيم للإدراك والوقائع.

ج- إعادة تنظيم للأفكار بحيث تصبح أفكارك منطقية وعقلانية.

د- ثق دائماً فى الله.

هـ- ثق فى قدراتك.

- و- ثق أن هذا العمل لو كان مقدورا ومكتوبا لك فلن يأخذه غيرك  
(أجرى يا ابن آدم جرى الوحوش، غير رزقك لن تحوش) ولكن عليك أيضاً:
- أ - أن تأخذ بالأسباب.
  - ب- قدم أوراقتك في الأعمال التي ترى نفسك فيها.
  - ج- لا تتردد - رغم كل ما سوف يقال لك من أن هذا العمل (مفصل لبعض الأفراد).
  - د- حتى إذا لم توفق فيه، ووجدت كلام الآخرين قد (أحكم إغلاقه على الواقع) لا تجعل الإحباط يتسلل إليك.
  - و- تمسك بالأمل فالحياة بلا أمل لا تستحق أن تعيش.
- وسوف تتجح أن شاء الله  
أعرف أكثر تتجح أكثر:
- المقابلة الشخصية والنجاح في اجتيازها يكون المفتاح الحقيقي لأن تكون فرصتك أكبر وأفضل.
- وعليك إتباع الآتى:
- ١- قبل أن تتقدم للعمل في مؤسسة ما عليك أن تعرف معلومات عن هذه المؤسسة وطبيعة الأنشطة بها .... وكافة المعلومات التي تقيدها وتزيد خبرتك بهذه المؤسسة.
  - ٢- تواجد في الموعد المحدد للمقابلة وربما قبله حيث أن التأخير عن الموعد يترك انطباعاً سيئاً عنك.
  - ٣- احرص على أن تظهر بمظهر لائق من خلال الملابس المناسبة.
  - ٤- قابل المسؤولين عن مقابلتك بوجه مبتسم.
  - ٥- صافح لجنة المقابلة (أو الشخص القائم بالمقابلة) بجدية وليس بحميمة زائدة.

- ٦- انتظر حتى يسمح لك بالجلوس.
- ٧- كن مبادراً وأظهر حماسك ودافعيتك أثناء المقابلة.
- ٨- كن حاضر للذهن، وفكر في كل كلمة تقولها فالهدف أن تكشف عن معلومات وقدراتك وليس الهدف «سد خانه».
- ٩- تمتع بالثقة المعتدلة في النفس (لا إفراط ولا تفريط).
- ١٠- الاستماع الجيد للسؤال يقود إلى إجابة جيدة ولا نتحدث قبل أن ينتهي القائم بالمقابلة من الانتهاء من سؤاله.
- ١١- لغتك في الحديث حاول بقدر جهدك أن تكون سهله وبسيطة وواضحة (أى ابتعد عن التقعر والاستعراض).
- ١٢- راقب حركات يدك وإيماءاتك وكافه لغتك الجسدية أثناء المقابلة.
- ١٣- خذ رد فعل من يجرى معك المقابلة في الاعتبار وهل تترك لديه أثراً ايجابية أم سلبية.
- ١٤- لا تتسرع في الإجابة ولكن رتب إجابتك في ذهنك قبل الرد.
- ١٥- فى نهاية المقابلة وجه شكرك للشخص الذى أجرى معك المقابلة مصافحاً إياه وان تشكره بكلمات قليلة وواضحة (أى لا داعى للمبالغة فى المصافحة أو فى الإطراء).

#### ماذا تفعل بعد أن تتولى العمل:

- هل التحاقك بالعمل هو نهاية المطاف أو بعد أن يتم تعيينك ستقول لنفسك: لقد تعبت من الجرى والركض والقتال حتى التحقت بالعمل وتحقق المراد من رب العباد وأن للمقاتل أن يستريح؟
- لا. لأنك ستكون موضوع اختيار، والانطباع الأول يدوم، وما تقدمه فى الأيام الأولى من توليك العمل سوف يحدد مستقبلك فيما بعد.
- إياك أن تتظاهر بما هو ليس فيك.

- إياك أن تخدع الآخرين بقدرات خياليه لديك، كن طبيعياً حتى يحترمك الآخرين وإذا احترمتني الآخر انعكس ذلك إيجابياً على الذات فتتمو الذات الإيجابية - الخلافة.

ولذا عليك لكي تواصل النجاح وحاول أن تكون (متفرداً) في عملك (وليس مجرد رقم عند الصراف يعطيك راتبك آخر كل شهر) رغم أن هذا وارد في ظل المنافسة الشديدة في سوق العمل. فالعمل الذي التحقت به عليك أن تفهم مجرياته جيداً، وأن تتابع الجديد، وأن تطور من نفسك حتى تظل صالحاً في هذا العمل، كما يجب أن تزيد من مهارائك حتى تكون فرص الترقى أمامك لا حدود لها وعلبك أيضاً أن تفعل الاتي:-

- ١- حب عملك فإذا لم تكن تحبه حاول أن تحبه.
- ٢- القراءة المستمرة في مجال تخصصك.
- ٣- استند من الأكبر منك سناً وخبرته في مجال تخصصك.
- ٤- حاول أن تعرف أسماء الناجحين والبارزين في مجال تخصصك وأدرس تاريخهم وحلل الأسباب والعوامل التي قادتهم - أو هم قادوها إلى هذا النجاح - وحاول أن تجعلهم قدوتك ومثلك الأعلى.
- ٥- حاول أيضاً أن تكون - أنت - قدوة في أقوالك وأفعالك و لا يتأتى ذلك إلا بأن يعي الإنسان أن كل ما يقوله وما يفعله إنما يدخل إلى سجل تاريخه، وإذا كان الله سبحانه وتعالى سيحاسبنا على ذلك يوم القيامة فيجب أن نعي أيضاً أن الآخرين قد يلاحظوننا وسوف يكشفون ما إذا كنا صادقين أو غير ذلك في وقت من الأوقات، والإنسان (سمعه) إذا ساءت نتيجة موقف ما فأن كاهه المبررات التي سوف نقدمها لن (تمحو) الصورة التي انطبعت في الأذهان.
- ٦- أخلص في عملك فالإخلاص من أهم عناوين النجاح.

- ٧- حب الخير للآخرين. فمن يحب الآخر فمن المحتم أنه يحب ذاته،  
وحبك للآخر سوف يجعلك أنساناً فكن أنساناً.
- ٨- قل الحق حتى وأن كان مرأ، وإياك أن تسير في ركب (التهتيفه  
وكذايين الزفة لأن وقتهم قصير ومصيرهم إلى (مزيلة التاريخ  
حتى وان كان ذلك على المدى الطويل).
- ٩- اختر الوقت المناسب للحديث مع الآخرين (خاصة مع رؤسائك في  
العمل).
- ١٠- ابتعد عن النميمة أو الدخول في (مهارات مع الآخرين) لأن ذلك  
سيضيع طاقتك، ويهدر وقتك، في حين لو وظفت هذا الوقت وتلك  
الطاقة في عملك فسوف تتواصل التفوق والنجاح، لأن وقت  
الأعمال يكون رائعاً وممتداً ودليلاً قوياً على إرادتك ونفسك  
العظيمة، أما الشعارات فمصيرها إلى للهواء والسراب وتأثيرها  
في النفس كأن لم تكن خاصة إذا لم يحولها صاحبها إلى واقع  
معاش.
- بمعنى آخر أجعل الإخلاص في العمل والتفوق فيه أشبه ما يكون  
(برسالتك) وحاول أن تبتعد عن كل ما يشتم هذه الرسالة، وأعلم أن  
أعدائك هم أبناء مهنتك، وأجعل هذه حقيقة أو تعامل معها بدون قدر  
كبير من الحساسية والسخط والعداء، تعامل معها على أساس أنها (واقع  
لا يفيد إنكاره شيئاً). وامض في عملك، وأعلم أن الله يحبك ويحب كل  
من يتقن عمله، وما دام الله يحبك فارضى بكل ما يتأتى لك من أحداث  
واقدار، وأرضى بما قسمه الله لك تكن أغنى الناس.
- وأخيراً أهمس في إذنك وأقول لك: إن الكثير من الناس يذكرون  
ويؤكدون أن الرزق فقط هو (مقدار المال الذي أحصل عليه نظير  
عملي) لكن مفهوم الرزق والبركة أكبر وأشمل من ذلك بكثير:

- فالصحة رزق.
  - الرضا عن الذات رزق.
  - الزوجة الصالحة المحبة الحنون رزق.
  - الأبناء الصالحين وغير العاقين لى وللآخرين رزق.
  - الجار الطيب رزق.
- .. وهكذا ينفتح المجال أمام الفرد لكي يمارس نوعا من التوازن والسواء بينه وبين الآخرين، بل قد يمتد هذا الرضا ليشمل الفرد وجميع مفردات العالم.



# المراجع

أولاً: المراجع العربية.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية :

- ١- أحمد محمد عبد الخالق (١٩٩٦): قياس الشخصية، الكويت، مطبوعات جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي.
- ٢- جمعة سيد يوسف (٢٠٠٠) الاضطرابات السلوكية وعلاجها، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٣- جون فليتشر (٢٠٠٥): كيف تجرى مقابلات شخصية ناجحة، القاهرة، مكتبة الأسرة (غير موضح المترجم).
- ٤- سهام ابو عيطة (١٩٨٨): مبادئ الإرشاد النفسى، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع.
- ٥- سيد محمد غنيم (١٩٧٥): سيكولوجية الشخصية، القاهرة: دار النهضة العربية.
- ٦- عبد الرحمن عيسوى (٢٠٠٣): علم النفس والإنتاج (الجزء الثانى) الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- ٧- عطية هنا، محمد هنا (١٩٧٣): علم النفس الإكلينيكي - الجزء الأول: التشخيص، القاهرة: دار النهضة العربية.
- ٨- فرج أحمد فرج (١٩٨١): سيكولوجية الشخصية، القاهرة: مكتبة سعيد رأفت.
- ٩- فرج طه (١٩٧٨): قراءات فى علم النفس الصناعى والتنظيمى، القاهرة: دار المعارف.
- ١٠- فرج طه (١٩٧٩): سيكولوجية الحوادث وإصابات العمل، القاهرة: مكتبة الخانجي.

- ١١- فرج طه (١٩٨٠): سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، القاهرة: مكتبة الخانجي.
- ١٢- فرج طه (٢٠٠١) علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- ١٣- فرج طه، شاكراً قنديل، حسين عبدالقادر، مصطفى كامل (١٩٩٣): موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، القاهرة: دار سعاد الصباح.
- ١٤- مايكل أرجايل (١٩٩٧): سيكولوجية السعادة، ترجمة فيصل يونس، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ١٥- محمد بيومي خليل (٢٠٠٣): التعطل عن العمل وانحراف الشباب في كتاب: انحرافات الشباب في عصر العولمة، الجزء الأول، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ص ٧٠-١٣.
- ١٦- محمد حسن غانم (٢٠٠٤): سيكولوجية الملابس والألوان، الإسكندرية، المكتبة المصرية.
- ١٧- محمد حسن غانم (٢٠٠٦): مقدمة لعلم النفس المرضي، الإسكندرية: المكتبة المصرية.
- ١٨- محمد حسن غانم (٢٠٠٧): خصائص الشخصية المميزة للمتعطلين عن العمل (دراسة نفسية مقارنة) في كتاب: علم النفس ومشكلات معاصرة، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ١٩- محمد حسن غانم (٢٠٠٨-أ): علم نفس الفروق الفردية، الإسكندرية، المكتبة المصرية.
- ٢٠- محمد حسن غانم (٢٠٠٨-ب): فن قراءة لغة الجسد، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

- ٢١- محمود أبو النيل (١٩٨٥): علم النفس الصناعي، بحوث عربية وعالمية، بيروت: دار النهضة العربية.
- ٢٢- نورمان ماير (١٩٦٧): علم النفس في الصناعة، ترجمة محمد عماد الدين إسماعيل، صبرى جرجس، أمين كمال محمد، مراجعة وتقديم محمد كامل النحاس، القاهرة: مؤسسة الحلبي وشركاه للنشر والتوزيع.
- ٢٣- والنزقاندريك بنجهام، بروس فيكتور مور (١٩٦١): سيكولوجية المقابلة، ترجمة: فاروق عبد القادر وعزت سيد إسماعيل، مراجعة مختار حمزة تقديم محمد توفيق رمزي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٢٤- يوسف القاضي، لطفى فطيم، محمود عطا (١٩٨١): الإرشاد النفسى والتوجيه التربوى، السعودية، دار المريخ.

#### ثانيا: المراجع الأجنبية:

- 25- Aikend. (1991): Psychological testing and assessment. Boston: Allyn & Bacon. 7<sup>th</sup>. ed.
- 26- Anasist, A. (1988): Psychological testing. New York: Macmillan. 6<sup>th</sup>. ed.
- 27- Barker, P. (1990): Clinical interview with children and adolescents. New York: Norton.
- 28- Burgoon, J., Buller, D & Guerrero. L (1995): Interpersonal deception. **Journal of language and social psychology**, Vol. (14) No (3) PP. 289-311.

- 29- Gay, L. (1992): Educational research: competencies for analysis and application (uthed). New York. **Macmillan Publishing Compaung.**
- 30- Hoogvelt. (1997): The sociology of developing societies the **Macmillan Press, London.**
- 31- Jones's & Yarlorough. A. (1985): A naturalistic study of the meanings of touch **communication monographs.** Vol. (52) PP. 19-56.
- 32- Schimmack. U (1996): Cultural influences on the recognition of emotion by facial expressions: individualistic or caucasial culture? **Journal of cross cultural psychology.** Vol. (27) No (1). **PP. 37-50.**
- 33- Shipley. K. (1992): Interviewing and counseling in communicative disorders: principles and procedures. New York: **Merrill (Macmillan).**
- 34- Tuckman, B. (1978): Conducting educational research. New York: **Harcourt Brace Jo vanorich. Inc.**
- 35- Wiens, A. (1983): The assessment interview. in. I. w. Weiner (Ed) clinical method in psychology, New York: **Wiley. 2nded.**